



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE GESTÃO

Satisfação e Qualidade dos Serviços Prestados pela Segurança Social em São Tomé e Príncipe

Joazhifel Sousa Pontes

Orientação | Prof^a Doutora Cristina Galamba Marreiros

Mestrado em Gestão

Área de Especialização: Marketing

Dissertação

São Tomé e Príncipe, 2018



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE GESTÃO

Satisfação e Qualidade dos Serviços Prestados pela Segurança Social em São Tomé e Príncipe

Joazhifel Sousa Pontes

Orientação | Prof^a Doutora Cristina Galamba Marreiros

Mestrado em Gestão

Área de Especialização: Marketing

Dissertação

São Tomé e Príncipe, 2018

Júri

Presidente: Prof.^a Doutora Marta da Conceição Soares da Silva Cruz Silvério

Arguente: Prof.^a Doutora Maria Raquel David Pereira Ventura Lucas

Orientadora: Prof.^a Doutora Cristina Isabel Galamba Oliveira Costa Marreiros

“Um dos maiores dons que Deus nos deu é a alegria de tentar novamente, pois nenhum fracasso precisa ser o último”

Thomas S. Monson

Pontes, J. (2018) Satisfação e qualidade dos serviços prestados pela segurança social em São Tomé e Príncipe

Resumo

Num contexto cada vez mais exigente, complexo e dinâmico, as organizações procuram diferenciar-se e estabelecer laços de familiaridade com os utentes, alinhando-se, muitas vezes, a uma imagem e um comportamento socialmente responsável. O objectivo fulcral da investigação consistiu em avaliar o nível de satisfação dos utentes com os serviços prestados pela Segurança Social em São Tomé e Príncipe, bem como os seus determinantes.

Nesta perspectiva, baseou-se a investigação na revisão da literatura e nos dados primários recolhidos através do questionário estruturado aplicado aos utentes da Segurança Social. No sentido de efectuar o trabalho de campo, recorreu-se à identificação dos factores de satisfação dos utentes de serviços de Segurança Social, empregando as variáveis imagem e qualidade em conformidade com as cinco dimensões de SERVQUAL para a criação dos itens de avaliação da qualidade. Em seguida, efectuou-se a análise dos resultados através de estatísticas uni e multivariadas.

De uma forma geral os utentes estão satisfeitos com os serviços prestados pela Segurança Social, mas alegam que nada mudou no nível de satisfação em comparação com a primeira vinda à Segurança Social. Ainda assim os serviços prestados vão de encontro as expectativas dos utentes, que têm uma imagem razoável da instituição, afirmando a maioria sair, por vezes, com seus assuntos resolvidos. As variáveis comportamentais, tempo de utilização e regularidade da ida aos serviços da Segurança Social, mostram ter diferenças estatísticas mais relevantes.

Os resultados obtidos contribuem para minorar a escassez de pesquisas académicas sobre a qualidade de serviço prestado pela segurança social em São Tomé e Príncipe e, simultaneamente, sugerir pistas de novas investigações científicas com vista a melhorar processos, estratégias e qualidade de serviços organizacionais.

Palavra-chave: Satisfação, Qualidade de Serviço, Segurança Social, São Tomé.

Pontes, J. (2018) Satisfaction and Quality of Services Provided by Social Security in Sao Tome and Principe

Abstract

In an increasingly demanding, complex and dynamic world, organizations seek to differentiate themselves and establish ties with their clients, often aligning themselves with a socially responsible image and behavior. The main objective of the present investigation was to evaluate the satisfaction level of users with the services provided by Social Security in Sao Tome and Principe, as well as its determinants.

The research was based on the literature review and primary data collected through a structured questionnaire applied to Social Security users. To implement the field work, we identified the satisfaction factors for Social Security service users, using the variables image and quality in accordance with the five dimensions of SERVQUAL for the creation of quality assessment items. The results were then analyzed through uni and multivariate statistics.

Generally, users are satisfied with the services provided by Social Security, but claim that nothing has changed in their level of satisfaction compared to the first contact with Social Security. Even so, the services provided meet the expectations of the users, who have a reasonable image of the institution, saying that most of the times they leave with their issues resolved. The behavioral variables, time of use and regularity of the visits to Social Security services, show to have more relevant statistical differences.

The results obtained contribute to reduce the lack of academic research on the quality of service provided by social security in São Tomé and Príncipe and, at the same time, to suggest new scientific research in order to improve processes, strategies and quality of organizational services.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Social Security, São Tomé

Agradecimentos

São várias as pessoas que contribuíram para a realização desta investigação, esta não teria sido possível sem o seu apoio, pelo que quero aqui expressar o meu profundo reconhecimento e gratidão.

Agradeço, primeiramente a Deus, pela existência e sabedoria que me foi concedida, acima de tudo a crença que me permitiu seguir adiante apesar dos obstáculos que sempre surgiam.

Em seguida, à minha insubstituível Mãe, uma mulher que lutou contra todos os contratempos da vida para me educar, formar e amar. Ao meu Pai, pelas suas sábias palavras e a sua forte personalidade, que serviu de exemplo para eu ser quem sou hoje.

Em especial à minha amada Denise Dias pelo tempo e dedicação de que tantas vezes a privei neste período, e pelo amor e carinho com que sempre me confortou.

Não podendo citar todos os apoios e incentivos que recebi ao longo desta jornada, deixo aqui alguns agradecimentos àqueles que me acompanharam de uma forma especial e que me ajudaram a concluir esta tese:

À minha estimada orientadora:

Prof^a Doutora Cristina Galamba Marreiros, desde logo por ter aceitado o desafio de orientar esta tese, e pela sua exigência, críticas e sugestões que melhoraram de forma incomensurável o resultado final, assim como pela sua disponibilidade, simpatia, amizade e paciência demonstrada, em especial nos momentos mais difíceis deste percurso.

É de realçar o apoio incondicional da Prof^a Doutora Maria Raquel Lucas, sempre disponível para me ajudar na ausência e na presença da minha orientadora, com treinos e exercícios específicos de modo a superar cada etapa do trabalho.

Aos demais colegas de trabalho, Dr. Manuel Ramos, pela super ajuda com os questionários, Dr. Juvenal dos Espíritos Santos, pelo fornecimento de materiais acerca de Segurança Social, Dr.^a Maytté Beatriz, pelas informações dadas acerca do atendimento aonde o contacto directo com o utente é a chave para eficácia e eficiência dos serviços, e Dona Leonilde Neto, pelas informações acerca de Segurança Social no seu todo, por ser a funcionária mais antiga em activo.

Em particular à Dr.^a Belquirí Mascarenhas, por enriquecer este trabalho com comentários construtivos e pelas belas palavras de encorajamento.

Muito Obrigado a todos.

ÍNDICE

Índice de Figuras	10
Índice de Quadros	11
Listagem de Abreviaturas ou Siglas.....	12
1. INTRODUÇÃO	13
1.1 Enquadramento e Justificação	13
1.2 Problema e Objectivos	14
1.3 Metodologia	15
1.4 Estrutura do Trabalho.....	16
2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	17
2.1 Marketing de Serviços.....	17
2.2 Satisfação e Qualidade em Serviços.....	17
2.3 Satisfação e sua Avaliação	18
2.3.1 Qualidade nos Serviços	21
2.3.2 Modelos de Qualidade e de Satisfação.....	24
3. CARACTERIZAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL.....	30
3.1 A Evolução da Segurança Social no Mundo	30
3.2. Sistema de Segurança Social em África.....	31
3.3. A Segurança Social em São Tomé e Príncipe	35
3.3.1 Período Antes da Independência	36
3.3.2 Período Pós-Independência	36
3.3.3 Lei de Bases da Protecção Social	37
3.3.3.1 Protecção Social de Cidadania ou Regime não Contributivo.....	38
3.3.3.2 Protecção Social Obrigatória ou Regime Contributivo	38
3.3.3.3 Protecção Social Complementar.....	41
3.4 Leis e Estatutos.....	41
4. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO	43
4.1 Objectivos da Investigação.....	43
4.2 Tipo e Estrutura da Investigação	44
4.3 Modelo Conceptual de Referência	45
4.4 Instrumento de Recolha de Dados.....	46
4.4.1 Tipo de Questionário.....	47
4.4.2 Estrutura do Questionário.....	48
4.4.3 Pré-teste do Questionário	50

4.4.4 Modo de Aplicação	51
4.5 Selecção dos Inquiridos.....	52
4.5.1 População	52
4.5.2 Amostra.....	52
4.6 Tratamento Estatístico.....	53
5. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	54
5.1 Segurança Social em STP	54
5.2 Análise Descritiva dos Dados	54
5.2.1 Perfil da Amostra	55
5.2.2 Utilização dos Serviços de Segurança Social.....	58
5.2.3 Avaliação dos Serviços de Segurança Social	60
5.2.4 Qualidade nos Serviços de Segurança Social.....	62
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	70
6.1 Resumo da Investigação.....	70
6.2 Conclusões da Investigação	71
6.3 Limitações do Estudo	73
6.4 Sugestões de Estudos Futuros	73
BIBLIOGRAFIA	75
ANEXO 1 – ORGANIGRAMA DO INSTITUTO NACIONAL DE SEGURANÇA SOCIAL	80
ANEXO 2 – QUESTIONÁRIO APLICADO.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 – DIMENSÕES DA QUALIDADE	22
FIGURA 2 – DUAS DIMENSÕES DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	23
FIGURA 3 – MODELO DOS FACTORES QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO DO CLIENTE	25
FIGURA 4 – MODELO DOS “5 GAPS”	27
FIGURA 5 – ESTRUTURA DA INVESTIGAÇÃO	45
FIGURA 6 – DISTRIBUIÇÃO DE FREQUÊNCIAS DE NACIONALIDADE DOS RESPONDENTES	55
FIGURA 7 – DISTRIBUIÇÃO DE FREQUÊNCIAS DE IDADES DOS RESPONDENTES.....	55
FIGURA 8 – TEMPO DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	58
FIGURA 9 – REGULARIDADE DE DESLOCAÇÃO À SEGURANÇA SOCIAL	59
FIGURA 10 – TRATAMENTO DE ASSUNTOS NO BALCÃO DE SEGURANÇA SOCIAL	59
FIGURA 11 – IMPORTÂNCIA DOS 24 ITENS PARA A QUALIDADE E O DESEMPENHO DO ATENDIMENTO DA SEGURANÇA SOCIAL.....	63

ÍNDICE DE QUADROS

QUADRO 1 – ABORDAGENS UTILIZADAS NA DEFINIÇÃO DE QUALIDADE.....	22
QUADRO 2 – ITENS, E DIMENSÕES DA QUALIDADE PERCEBIDA	47
QUADRO 3 – RESUMO DA ESTRUTURA DO QUESTIONÁRIO	50
QUADRO 4 – DISTRIBUIÇÃO DE FREQUÊNCIAS DO ESTADO CIVIL DOS RESPONDENTES	56
QUADRO 5 – DISTRIBUIÇÃO DE FREQUÊNCIAS DA LOCALIZAÇÃO DOS RESPONDENTES.....	56
QUADRO 6 – DISTRIBUIÇÃO DE FREQUÊNCIAS DAS HABILITAÇÕES LITERÁRIAS DOS RESPONDENTES	57
QUADRO 7 – DISTRIBUIÇÃO DE FREQUÊNCIAS DA SITUAÇÃO PROFISSIONAL DOS RESPONDENTES	57
QUADRO 8 – ESTATÍSTICAS DESCRITIVA DAS PERGUNTAS RELACIONADAS COM A SEGURANÇA SOCIAL.....	58
QUADRO 9 – MOTIVOS QUE LEVAM OS UTENTES A DESLOCAREM-SE AO INSS	60
QUADRO 10 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL COM OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DA SS.....	60
QUADRO 11 – COMPARAÇÃO DA SATISFAÇÃO ACTUAL COM A INICIAL	61
QUADRO 12 – CORRESPONDÊNCIA COM AS EXPECTATIVAS DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	61
QUADRO 13 – IMAGEM DA SEGURANÇA SOCIAL	61
QUADRO 14 – QUANDO SE DIRIGE À SS SAI COM OS SEUS ASSUNTOS RESOLVIDOS?.....	62
QUADRO 15 – DIFERENÇA ENTRE GRUPOS ETÁRIOS	64
QUADRO 16 – TEMPO DE UTILIZAÇÃO DE SEGURANÇA SOCIAL.....	65
QUADRO 17 – REGULARIDADE DA IDA À SEGURANÇA SOCIAL.....	66

LISTAGEM DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

INSS – Instituto Nacional de Segurança Social

MG – Mestrado em Gestão

OIT – Organização Internacional de Trabalho

RM – Remuneração Média

RH – Recursos Humanos

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

TS – Tempo de Serviço

UE – Universidade de Évora

1. INTRODUÇÃO

1.1 Enquadramento e Justificação

Nos dias de hoje as organizações vivem num ambiente extremamente competitivo onde os clientes estão cada vez mais exigentes devido ao elevado nível de conhecimento adquirido relativamente a produtos ou serviços, em que a aposta na qualidade e na satisfação desses clientes é uma das principais fontes de diferenciação. Em consequência, as organizações devem desenvolver e oferecer aos seus públicos produtos e serviços de qualidade que criem valor correspondam às suas expectativas, elaborando estratégias que coloquem no centro das atenções a satisfação dos clientes com a qualidade do produto e/ou serviço prestado, com o intuito de serem reconhecidas e bem-sucedidas (Saraiva & Teixeira, 2010).

No ambiente actual, é vital manter um cliente satisfeito, leal e capaz de produzir recomendações. A comunicação interpessoal, ao permitir à organização focar-se no relacionamento com os clientes e obter informações reais dos problemas que os afectam, é fundamental na sua retenção (Barnlund, 1978). Também factor-chave para a construção de relacionamentos duradouros é a criação de valor e a satisfação para o cliente sendo que clientes satisfeitos têm maior probabilidade de se tornarem fieis (Kotler & Armstrong, 2003). Por outro lado, segundo os referidos autores, a perda de um cliente não significa apenas perder uma transacção mas todo o potencial de transacções ao longo da sua vida útil.

Em São Tomé e Príncipe parece não existir preocupação das organizações públicas ou privadas de considerarem nas suas práticas de gestão, a mensuração e avaliação da qualidade de serviços que prestam aos seus clientes/ utentes. Em geral, não se conhece a percepção dos utentes relativamente aos serviços e apenas são avaliadas as actividades internas, financeiras e administrativas. Acresce que parece ser comum na opinião pública, que o serviço prestado pelas instituições da função pública é considerado aquém do esperado, por o atendimento supostamente desinformar em vez de informar.

Para tentar resolver estes problemas, o Instituto Nacional de Segurança Social tem levado a cabo acções que visam a melhoria dos seus serviços. Segundo o Relatório IV (Segurança Social para a justiça social e uma globalização justa) da OIT (Organização Internacional do Trabalho, 2013) “a noção de segurança social abrange todas as

medidas que proporcionam prestações, pecuniárias ou em género, para garantir protecção, nomeadamente contra: a) ausência de rendimento relacionado com o trabalho (ou rendimento insuficiente) motivado por doença, invalidez, maternidade, acidente de trabalho, desemprego, velhice, ou morte de um membro da família; b) ausência de acesso ou acesso com custos incomportáveis a cuidados de saúde; c) prestações familiares insuficientes em especial para crianças e adultos dependentes; e, d) pobreza geral e exclusão social”. No caso concreto de São Tomé e Príncipe, o Instituto Nacional de Segurança Social (INSS) deve fazer a gestão racional das contribuições dos utentes e prestar um serviço de excelência para os mesmos pautando-se pela inclusão social.

Apesar da relevância da temática da satisfação e qualidade dos serviços, demonstrada em distintos estudos científicos e académicos, não são conhecidos, até agora, trabalhos realizados para o contexto de São Tomé e Príncipe (STP). Este é ainda um assunto de preocupação latente, face aos desafios do país para a erradicação da pobreza e correcção de desequilíbrios de igualdade social. Por estas razões, considera-se pertinente e importante, que as organizações em STP deem prioridade à qualidade de serviço prestado, satisfação dos utentes e se orientem pelos valores presentes numa ordem socialmente democrática e justa.

O presente trabalho, pioneiro no tratamento de um tema moderno e actual, justifica-se por duas razões. Por um lado, pela relevância e interesse para as organizações, assim como pela intensidade com que os investigadores e os académicos o estudam e criam modelos de avaliação da qualidade dos serviços e de satisfação dos clientes. Por outro, pela possibilidade da instituição vir a conhecer a satisfação dos utentes com a qualidade de serviços prestados e, em consequência, centrar as suas políticas na satisfação dos utentes, auxiliando-a a obter melhorias sistemáticas de gestão e da adequação dos serviços às necessidades dos utentes.

1.2 Problema e Objectivos

O problema que se coloca é o de saber se os utentes da segurança social estão satisfeitos com a qualidade de serviço prestado pela instituição e analisar as causas para a não satisfação com a prestação dos serviços.

O problema de pesquisa, é dirigido pelas seguintes questões de investigação:

Q1 – Estão os utentes satisfeitos com os serviços prestados pela Segurança Social em São Tomé e Príncipe e consideram que estes têm qualidade?

Q2 – Quais os factores que mais influenciam a satisfação dos utentes?

O objectivo geral é então o de avaliar o nível de satisfação dos utentes com os serviços prestados pela Segurança Social em São Tomé e Príncipe, bem como os seus determinantes.

Contribuem para a concretização do objectivo geral os seguintes objectivos específicos:

- Fazer uma vasta revisão da literatura para ampliar o nível de conhecimento sobre o sistema de Segurança Social;
- Estudar o conceito de satisfação e dos seus antecedentes, com especial incidência na satisfação com serviços públicos;
- Avaliar modelos e índices de satisfação validados na literatura;
- Seleccionar e adaptar um modelo e índice adequado ao contexto de estudo;
- Avaliar os níveis de satisfação e medir os seus antecedentes numa amostra de utentes dos serviços de Segurança Social em São Tomé e Príncipe;
- Identificar as principais causas de insatisfação com estes serviços;
- Propor acções de melhoria dos serviços, que conduzam ao aumento da satisfação dos utentes.

1.3 Metodologia

Para atingir os objectivos do estudo, o procedimento metodológico incluiu duas fases distintas, uma de recolha de informação secundária e outra de informação primária (Malhotra, 2001). A primeira fase consistiu numa abordagem teórica dos temas de marketing de serviços, satisfação e qualidade e de caracterização da segurança social e sua importância na organização e na vida dos cidadãos, desenvolvida a partir da pesquisa documental e revisão bibliográfica. Foram consultadas estatísticas, estudos, livros, relatórios, artigos em revistas científicas e legislação, julgados relevantes para compreender o referencial conceptual base da pesquisa de campo.

A segunda fase, sequente à análise documental, correspondeu ao estudo empírico, de natureza quantitativa descritiva. Para a medição do nível de satisfação e os seus determinantes sobre os serviços prestados na instituição em estudo, utilizou-se como base o modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) e o questionário desenvolvido por Carvalho (2008) por se considerar adequado à análise da percepção

dos utentes sobre a satisfação e a qualidade dos serviços prestados pela Segurança Social em São Tomé e Príncipe.

1.4 Estrutura do Trabalho

A presente dissertação está estruturada em seis capítulos conforme se segue:

O **Capítulo 1** integra o enquadramento do tema, o problema e motivos da sua escolha, a definição dos objectivos de investigação, um resumo do procedimento metodológico e a estrutura do trabalho.

O **Capítulo 2** é reservado à revisão da literatura sobre o marketing de serviços, satisfação e sua avaliação e sobre qualidade dos serviços, realizada com recurso a artigos científicos recentes e a outros estudos e publicações.

O **Capítulo 3** inclui a caracterização do sistema de Segurança Social no mundo e em particular em São Tomé e Príncipe.

O **Capítulo 4** é constituído pela descrição e justificação dos procedimentos metodológicos usados no desenvolvimento da pesquisa.

O **Capítulo 5** descreve os resultados da pesquisa, a sua análise e discussão.

O **Capítulo 6** apresenta as considerações finais que incluem as principais conclusões, as limitações da investigação e as sugestões para estudos posteriores.

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Este capítulo apresenta a revisão dos conceitos de marketing de serviços, de satisfação e de qualidade de serviços, bem como os modelos testados para a sua mensuração em diferentes contextos.

2.1 Marketing de Serviços

No contexto actual da economia global, onde a maioria da população tem acesso à educação e à informação, os serviços representam uma parte considerável das transacções realizadas, sobretudo em países mais industrializados. O sector de serviços é muito amplo e comporta uma diversidade grande de actividades económicas. Enquanto para Levitt (1990) tudo aquilo que é intangível é serviço Téboul (1999) distingue os serviços com base na classificação Browning-Singlemann, em seis sectores económicos: a) indústrias extractoras; b) indústrias de transformação; c) indústrias de distribuição; d) serviços destinados ao produtor intermediário; e) serviços sociais e f) serviços destinados às pessoas físicas. Com base nesta classificação, Téboul (1999) diferencia os serviços pelo destinatário, nomeadamente intermediário (transportes, contabilidade, consultoria jurídica, segurança e limpeza), consumidor final (serviços de banco, de lazer, de saúde e de educação) ou o próprio cliente (auto-serviço). Assim, o marketing de serviços corresponde a diversas actividades que ocorrem como resultado de interacções entre clientes, estruturas, recursos humanos, bens e sistemas do fornecedor com o propósito de satisfazer as suas necessidades e desejos.

Para Lovelock (2001) serviços são actos ou desempenhos oferecidos por uma parte ou outra, de uma forma intangível, ou seja, não física (Pride & Ferrel, 2001). Para além da intangibilidade do serviço que para Kotler (1999) deriva do facto de não poder ser visto, provado, sentido, ouvido ou cheirado, antes de ser comprado, outros atributos dos serviços estão associados à inseparabilidade da produção e consumo, à perecibilidade ou impossibilidade de serem armazenados e à heterogeneidade ou variabilidade, isto é sua qualidade depende de quem os executa e lugar onde são prestados (Pride & Ferrel, 2001, Kotler, 1999).

2.2 Satisfação e Qualidade em Serviços

A consciencialização por parte da organização no que respeita à satisfação do cliente é um factor primordial para o sucesso da mesma tendo como foco a qualidade de

serviço (Salgado, 2000). Segundo o autor, a qualidade possibilita uma certa posição competitiva, quer porque aumenta o valor da oferta entregue ao cliente, tornando essencial conhecer as necessidades e expectativas desse cliente, quer para fornecer ao mercado uma melhor resposta continuada.

De acordo com Huete (1998), a qualidade dos serviços relaciona-se com satisfação, em dois horizontes: a) de avaliação da qualidade do serviço, feita após o seu consumo, com base em elementos críticos da satisfação do cliente que influem nas expectativas, na resolução de reclamações, na boa preparação dos colaboradores no contacto com o cliente e na capacidade de resposta eficaz para tornar o conceito de qualidade tangível; b) em que o cliente não se encontra em condições de julgar o serviço recebido, nem mesmo depois do consumo, onde os elementos críticos que determinam uma dinâmica positiva na satisfação dos clientes são o tornar tangível o intangível, o tornar visíveis os resultados, o desenvolver um grupo de clientes apóstolos e o potenciar o processo de referências desses clientes apóstolos.

2.3 Satisfação e sua Avaliação

Para Lovelock (2001) um cliente mostra satisfação elevada se o serviço recebido for acima das suas expectativas, ou seja, melhor do que o esperado. A satisfação do cliente que se refere assim ao bem-estar e à confiança que o cliente tem em relação a um serviço ou produto, pode ser definida, segundo Homburg & Giering (2001) como uma avaliação ou um julgamento de uma decisão de compra específica. Pode ainda ser examinada pela intenção ou disposição de um cliente repetir uma compra ou um pedido de serviço, gerando mais lucros e participação no mercado (Kotler & Armstrong, 2003).

Para Kotler (1999) a satisfação do cliente é resultado de sentimentos de prazer ou de desapontamento de ter sido bem atendido, resultantes da comparação entre o desempenho percebido e as suas expectativas. Igualmente Salomão et al (1997) menciona os factores emocionais e os sentimentos como indicadores da satisfação dos consumidores e formas de medir o seu nível de satisfação. Já Huete (1998) sustenta que a satisfação é constituída por duas componentes, uma estrutural referente a prestações tangíveis, possíveis de medir e outra emocional, respeitante à personalidade da empresa. A componente emocional da satisfação dos clientes está relacionada com a subtração das expectativas às percepções, sendo estas últimas, juízos de valor baseados nos sentidos e muito influenciados pelos conteúdos emocionais. Se o resultado for positivo

pode considerar-se um determinado nível de satisfação, caso contrário um nível de frustração.

Quer nas organizações públicas quer privadas, a satisfação dos clientes tem emergido e ganho relevância. Conhecer a percepção dos clientes em relação aos serviços prestados tem levado as organizações a melhorar os seus serviços em toda a sua vertente, com especial atenção ao atendimento. Segundo Johnson et al (1995) as grandes diferenças encontradas no passado entre os serviços do sector público e do privado começam a diluir-se ao longo do tempo.

Em geral, alcançar a satisfação das necessidades dos utentes do sector público é difícil face às especificidades dos serviços, nomeadamente à sua intangibilidade quando comparada com produtos que satisfazem as necessidades dos consumidores através de atributos físicos tangíveis e à maior exigência de recursos humanos na produção do serviço. Tais diferenças geram heterogeneidade na composição dos serviços e, em média, uma baixa performance (Johnson et al 1995, Lovelock, 2001).

Independentemente da dificuldade em atingir a satisfação do utente no sector público, vários autores (Woodruff, 1997; Jones, Mothersbaugh, e Beatty, 2000) afirmam ser a satisfação do cliente definida como a avaliação global da performance baseada em todas as experiências (positivas e negativas) anteriores com a organização. Clientes desleais para além de difíceis de substituir, são dispendiosos porque atrair um novo cliente pode custar quatro vezes o esforço de reter um cliente já existente (Las Casas, 2002).

Para além de um produto ou serviço ir de encontro às necessidades e desejos do cliente, para que a satisfação aconteça existem factores antecedentes que geram a confiança do cliente em relação a esse produto ou serviço. Para Anderson, Fornell e Lehmann (1994) a satisfação do consumidor é afectada por três antecedentes: 1) qualidade percebida; 2) Preço (valor percebido); e, 3) Expectativas.

Os autores definem a qualidade percebida como a real avaliação da performance que tende a influenciar positivamente na satisfação total do cliente em relação ao fornecedor. O valor percebido é um determinante associado ao preço (Anderson et al, 1994; Fornell et al, 1996). A qualidade relativa ao preço tem impacto directo na satisfação do cliente, sendo importante considerar a relação existente entre a qualidade da oferta e o seu preço, assim como os efeitos que confundem tal relação. As expectativas representam aquilo que o cliente espera do serviço.

Para Zeithaml et al (1990) a satisfação com um serviço depende da relação entre expectativas do cliente antes da compra e a percepção deste durante e após a prestação do serviço. Para Zeithaml et al (1990) e Ganesi & Corrêa (1994) existem factores que influenciam essas expectativas. Esses factores influenciadores são:

- a) a comunicação boca a boca, nomeadamente as recomendações que os clientes recebem de terceiros que já consumiram aquele serviço;
- b) a experiência anterior do próprio cliente com o serviço;
- c) as comunicações externas feitas; e,
- d) as necessidades pessoais.

Também o preço é um importante formador de expectativas do cliente (Zeithaml et al, 1990, Ganesi & Correa, 1994).

Existem diversos autores que mencionaram nas suas investigações formas de avaliação da satisfação do cliente. Para Oliver (1999) a satisfação é a base para a criação de lealdade entre a organização e o utente, embora por si só não garanta essa lealdade. Para Johnson, Anderson e Fornell (1995) medir o nível de satisfação implica diferenciar dois conceitos de satisfação, a satisfação específica e a satisfação cumulativa. A satisfação específica de uma transacção corresponde à avaliação de uma situação de compra, enquanto a satisfação cumulativa faz uma avaliação completa de todas as vertentes de uma compra ou consumo. Na evolução do conceito, Johnson et al (2001) sustentam ser a satisfação resultante da avaliação global do cliente da sua experiência com o produto ou serviço e não a avaliação específica de um produto ou serviço num dado momento. No presente trabalho o conceito global ou cumulativo de satisfação, por fornecer uma indicação clara e fundamental da performance actual e de longo prazo de uma instituição (Rossi & Slongo, 1997) é o que se apresenta mais adequado.

Whiteley (1999) evidencia a importância de estabelecer metas baseadas nos desejos dos clientes para melhorar e ajustar ciclicamente os processos organizacionais. Os padrões devem seguir critérios de mensurabilidade, exequibilidade, relevância e controlabilidade, de modo a resultarem em indicadores que consideram as características de produtos e serviços importantes para os clientes (Whiteley, 1999).

Para Téboul (1999) é necessário medir a satisfação do cliente de modo a tornar tangível a percepção intangível. Medir o desempenho do serviço é a melhor forma de conhecer a percepção que o cliente tem em relação à qualidade do serviço percebido e esperado. De acordo com o mesmo autor (Téboul, 1999), o diagrama de causa e efeito também pode ser um instrumento útil porque permite alinhar as principais dimensões de

um serviço à satisfação do cliente embora as medições centradas no processo não possam substituir a medição de satisfação do cliente.

2.3.1 Qualidade nos Serviços

A qualidade tornou-se um factor de sustentabilidade indispensável às organizações no ambiente competitivo onde se integram e onde existe uma maior consciencialização das pessoas na avaliação, comparação e escolha de produtos e serviços que correspondam às suas expectativas (Lopes, 2009). Dos muitos autores que ao longo dos anos deram os seus contributos para o conceito de qualidade, serão apresentados alguns dos principais.

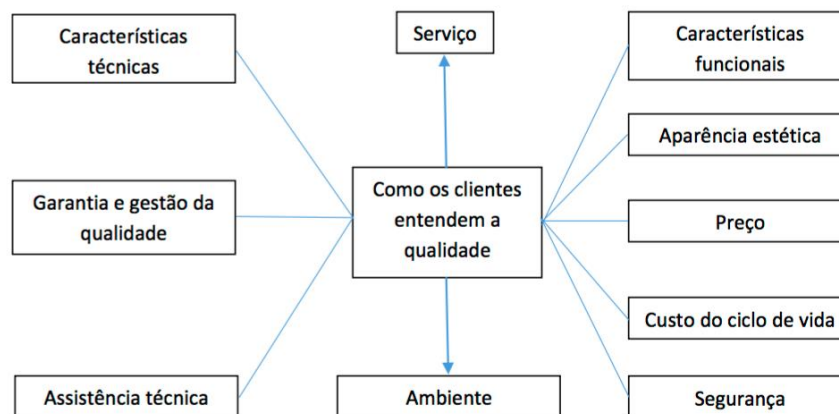
O denominado “pai da qualidade” William Deming (1986) entende a qualidade como conformidade com os requisitos, com custo reduzido e com adequação ao mercado, respondendo às actuais e futuras necessidades dos clientes. Para Juran e De Feo, (2010) a qualidade é definida a partir de dois significados: “qualidade como adequação ao uso” e “qualidade como ausência de falhas”. Na opinião destes autores a qualidade pode ser definida como a adequação ao uso (*fitness for use*).

Se para Ishikawa (1986), qualidade se centra no desenvolvimento de um produto mais económico e útil que satisfaz sempre o cliente, para outros autores esta é associada à paixão que o consumidor poderá vir a ter pelo produto e pelo serviço, o que implica conhecer e perceber os gostos do cliente (Tribus, 1990). A definição de qualidade de Ishikawa (1986) é bastante ampla, englobando um foco no cliente e no valor e uma busca contínua das necessidades do consumidor tendo por base a sua satisfação. Para Vavra (1996) a qualidade não é mais do que entregar produtos e serviços consistentes que atendam plenamente às necessidades e expectativas dos clientes. Já, Boone e Kurtz (1998) descrevem a qualidade como o grau de superioridade dos serviços da empresa, o que envolve simultaneamente características tangíveis e intangíveis do serviço.

A qualidade pode ser entendida: a) na concepção e medida na forma como é incorporada no produto e serviço final e satisfaz as necessidades e expectativas do consumidor; b) no fabrico ou prestação de serviço, devendo ser medida tendo em conta a conformidade do produto e serviço em relação às especificações; c) na utilização que diz respeito à capacidade do produto e serviço corresponder ao que é esperado pelo cliente; e, d) relacional, que mede a eficiência do contacto com os clientes (Saraiva & Teixeira, 2010). A Figura 1 apresenta as dimensões da qualidade que podem ser

resumidas como as características de um produto ou serviço com capacidade para satisfazer necessidades estabelecidas ou implícitas do cliente.

Figura 1 – Dimensões da Qualidade



Fonte: Adaptado de Pires (2016)

Garvin (1988) sintetiza cinco abordagens principais utilizadas para definir a qualidade, estabelecendo um quadro comparativo entre elas (Quadro 1). A análise do Quadro permite observar abordagens distintas, umas com foco no produto e outras no cliente e a sua percepção de valor.

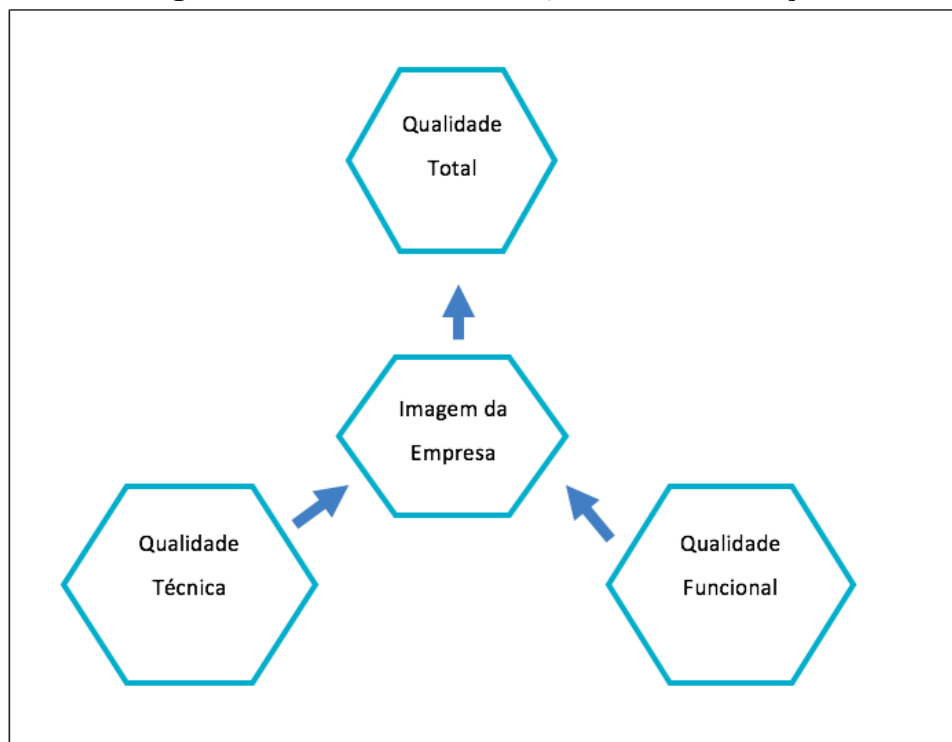
Quadro 1 – Abordagens Utilizadas na Definição de Qualidade

Definição	Conceito	Citação
Transcendental	Qualidade é um atributo absoluto e universalmente reconhecível, sinónimo de “excelência nata”.	“... a Qualidade não pode ser definida, você sabe o que ela é” (Persig).
Baseada no produto	Qualidade é uma variável precisa e mensurável, reflectida nas características de um produto.	“A Qualidade refere-se às quantidades de atributos não valoráveis existentes em cada unidade de atributo valorável” (Letfler).
Baseada no usuário	Qualidade é o nível em que um produto satisfaz as necessidades dos consumidores.	“Qualidade é adequação ao uso” (Juran).
Baseada na fabricação	Qualidade é conformidade com o projecto ou as especificações estabelecidas.	“Qualidade significa conformidade com os requisitos” (Crosby)
Baseada no valor	Qualidade definida em termos de custos e preços.	“Qualidade é o grau de excelência a um preço aceitável e controle de variabilidade a um custo aceitável” (Broh)

Fonte: Garvin (1988)

Um modelo relacionado com a qualidade de serviço experimentada, que enfatiza a qualidade na visão dos utentes e das suas expectativas em relação ao desempenho do produto em avaliações após o consumo, é o de Gronroos (1982). A qualidade, que é também influenciada pela imagem que o cliente tem da empresa, provém de duas dimensões, uma técnica relacionada com a qualidade que o cliente recebe e outra funcional, resultante do modo como o cliente recebe o serviço (Figura 2).

Figura 2 – Duas Dimensões da Qualidade dos Serviços



Fonte: Gronroos (2001)

Segundo Lehtien e Lehtien (1982) e Gronroos (1984), a imagem da empresa é uma dimensão da qualidade do serviço que influencia as expectativas e percepções dessa qualidade. Gronroos (1988) reforça que a qualidade percebida total é o resultado da diferença entre a qualidade esperada e a qualidade experimentada no momento de utilização do serviço, realçando que a qualidade esperada é consequência das necessidades do cliente, das comunicações de marketing, do passa palavra positivo e imagem, e do impacto sobre esses factores, dependentes essencialmente do desempenho prévio da empresa. Uma boa qualidade percebida é assim obtida quando a qualidade experimentada vai de encontro às expectativas do cliente - da qualidade esperada. Se as expectativas não são realistas, a qualidade total percepcionada vai ser baixa.

2.3.2 Modelos de Qualidade e de Satisfação

Apesar da inter-relação existente entre ambos, são vários os debates na literatura acerca dos conceitos da satisfação do cliente e qualidade de serviço, sendo por vezes complicado diferenciá-los. Ainda assim, distintos autores (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988; Bitner, 1990; Bolton e Drew, 1991) afirmam que a qualidade é reconhecida sob a forma de atitude e sujeita a uma avaliação contínua e permanente, enquanto a satisfação refere-se a uma medida específica de transacção. Neste sentido, se por um lado Parasuraman *et al.* (1985, 1988) e Cronin e Taylor (1992) enfatizam que os elevados níveis de qualidade de serviço percebido se traduzem num aumento da satisfação do cliente, por outro, Bitner (1990) e Bolton e Drew (1991) defendem que a satisfação é um antecedente da qualidade de serviço.

Com a evolução das teorias (Cronin & Taylor, 1992, Parasuraman *et al.*, 1994) vêm a satisfação como um conceito mais abrangente e um factor preponderante na intenção da compra de um serviço, considerando a qualidade percebida do serviço um dos antecedentes da satisfação.

Existe assim concordância de distintos autores da relação existente entre qualidade e satisfação do cliente, não sendo possível às organizações medir o nível de qualidade de seus serviços sem primeiramente avaliar a satisfação dos seus utentes e vice-versa.

Esta visão é concordante com a de Juran e De Feo (2010), que considera a qualidade de um produto (ou serviço) um antecedente da satisfação de tal modo que, quanto maior for a qualidade do serviço e o valor que o cliente lhe atribui, maior a sua capacidade em satisfazer necessidades (ou expectativas) do seu usuário e este ficar satisfeito.

Um dos modelos que se destaca na explicação da satisfação do cliente é suportado nos factores que influenciam essa satisfação (Zeithaml e Bitner, 2000). Segundo os autores, a satisfação é o resultado da percepção de qualidade de serviço, de produto, do preço e de factores pessoais e situacionais (Figura 3).

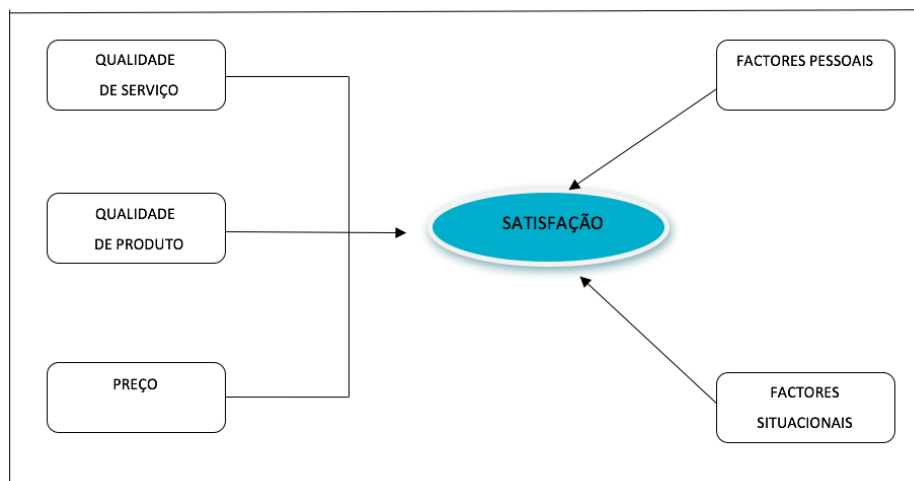
2.3.2.1 Modelo SERVQUAL

Um outro modelo dos mais utilizados na avaliação da satisfação suportada na qualidade é o SERVQUAL (Silva, 2009; Miranda 2007; Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1994, dentre outros).

Os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), basearam-se nas cinco dimensões de qualidade para desenvolverem o modelo ServQual. A investigação que originou, desta forma, este modelo surgiu no âmbito de obter informação sobre o que os

gestores de empresas de serviço e os seus clientes percebiam como predicados fundamentais para a qualidade de serviços, também como a existência e as razões de divergências entre as duas perspectivas (Miranda, 2007). O mesmo conceito é partilhado por Silva (2009), uma relação feita entre a satisfação do cliente e as expectativas do cliente antes do serviço e a sua percepção após o serviço prestado.

Figura 3 – Modelo dos Factores que Influenciam a Satisfação do Cliente



Fonte: Adaptado de Zeithaml e Bitner (2000)

É importante realçar que o modelo Servqual tem evoluído com o passar dos tempos, segundo Freitas, Bolsanello, & Viana (2008), este modelo apresentado por Parasuraman et al (1988), é constituído por 22 itens que compõem as cinco dimensões ou determinantes da qualidade, que englobam as dez dimensões anteriormente apresentadas por Parasuraman et al (1985).

As cinco dimensões ou determinantes da qualidade:

- Confiabilidade: confiabilidade de um serviço é a capacidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente. É uma dimensão importante para a qualidade dos serviços, pois informações correctas e precisas impactam fortemente na qualidade dos serviços.
- Receptividade: é a disposição de prestar os serviços prontamente e auxiliar os utilizadores, caracterizando-se por agilidade no atendimento, eficiência em resolver os problemas, atenção personalizada e a cortesia dos funcionários;
- Segurança (abrange as dimensões competência, cortesia, credibilidade e segurança): Refere-se à isenção de qualquer falha, risco ou problema e

relaciona-se como conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança;

- Aspectos tangíveis: refere-se à aparência de qualquer evidência física do serviço de atendimento, ou seja, a aparência limpa ou a forma de se vestir dos funcionários, a limpeza das instalações, o estado de conservação, a actualização e inovação de novos equipamentos e a facilidade no acesso às instalações;
- Empatia (acesso, comunicação e entendimento do utente): a empatia fornece atenção individualizada aos utilizadores da instituição, buscando atender às suas necessidades específicas. Dentre os requisitos relacionados com esta dimensão, citam-se localização conveniente, acesso sinalizado, divulgação do horário de funcionamento e regras de utilização dos serviços.

Através do modelo SERVQUAL foi possível descrever a importância de cada uma das cinco dimensões da qualidade percebida, e concluir que a qualidade de serviço pode ser definida como o conhecimento do cliente de quanto um serviço vai ao encontro ou excede as expectativas dos mesmos (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

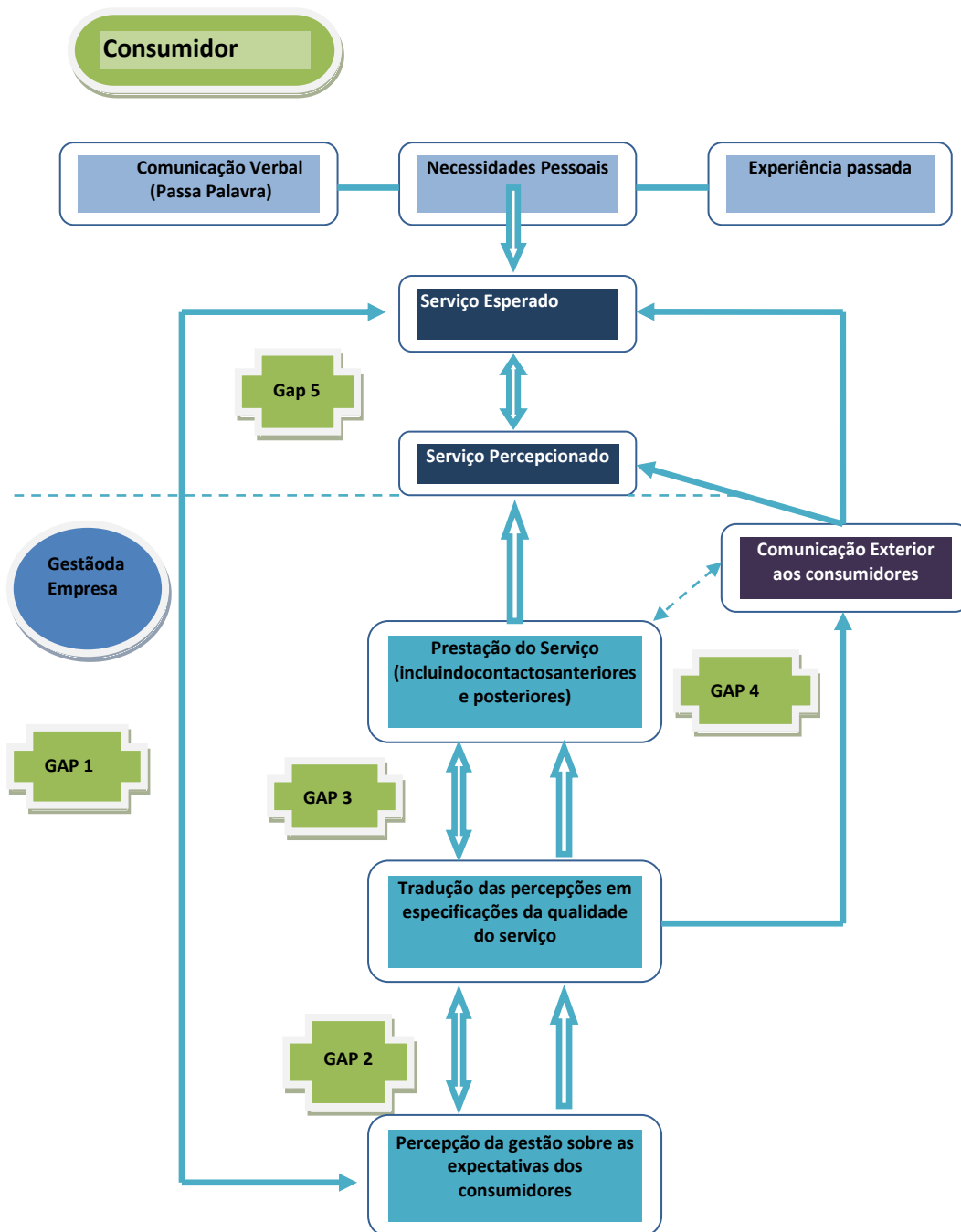
Para Miranda (2007), com base nas cinco dimensões de qualidade baseado no modelo SERVQUAL é possível avaliar a percepção de qualidade de serviço por parte do cliente (Figura 4).

O modelo em estudo identifica cinco situações nas quais se verifica deficiência de qualidade de serviço que são:

- ✚ GAP 1 – deficiente conhecimento das expectativas e necessidades dos utentes. Existe uma lacuna entre as expectativas dos clientes e a percepção que delas faz a organização de serviços.
- ✚ GAP 2 – dificuldade ou incapacidade em traduzir, de forma exacta, as percepções dos gestores na concepção das especificações do serviço.
- ✚ GAP 3 – distância entre especificações de qualidade de serviço e serviço efectivamente entregue. A variabilidade do desempenho do pessoal de contacto, entre outras causas, pode provocar uma certa antipatia em relação aos padrões estabelecidos.
- ✚ GAP 4 – diferença entre o serviço efectivamente prestado e o serviço comunicado, que pode afectar as expectativas dos clientes. É um risco elevar as expectativas dos clientes além do serviço que se pode entregar.

- ✚ GAP 5 – traduz a satisfação de um consumidor face ao serviço esperado. Lacuna entre serviço esperado e serviço percebido pelo cliente. O juízo de alta ou baixa qualidade depende, portanto, de como o cliente percebe o desempenho efectivo do serviço em comparação com o que esperava. A qualidade de serviço percebida pelo cliente é inversamente expressa pela quinta lacuna, que depende das outras quatro.

Figura 4 – Modelo dos “5 Gaps”



Fonte: Adaptado de Miranda (2007), p.41

Apesar de o modelo Servqual ser o mais usado e recomendado para avaliar a qualidade de serviços em todos os sectores e com resultados satisfatórios, positivos e práticos, ainda assim, existem inúmeras críticas acerca do mesmo, autores como por exemplo Asubonteng (1996), (Buttle, 1996), (Babakus & Boller, 1992) e (Cronin Jr. & Taylor, 1992) nas suas abordagens enfatizam que o uso de diferença entre percepções e expectativas (P - E) não traz informações adicionais sobre a qualidade do serviço, visto que estas já estavam contidas no componente das percepções. Cronin Jr. & Taylor (1992) vão ainda mais longe, afirmando que o SERVPERF modelo apresentado por eles, é baseado apenas em medidas da percepção de desempenho do serviço, sendo mais adequado para avaliar a qualidade de serviços.

2.3.2.2 Modelo SERVPERF

Cronin Jr. & Taylor (1992) foram os mentores do desenvolvimento do modelo de análise qualidade de serviço SERVPERF. Focaram as suas pesquisas na avaliação da qualidade realizada com base nas percepções do cliente relativamente às cinco dimensões da qualidade de serviço, ignorando desta forma a análise das expectativas. Neste sentido, com base no referido modelo é possível ilustrar a qualidade de serviço da seguinte forma:

Qualidade de Serviço = Performance de Serviço Percebido

Baseando-se nas ideias de Parasuraman et al. (1988), os mentores deste modelo, consideram muito importante ter em conta a ponderação de cada uma das cinco dimensões de qualidade:

$$\text{Qualidade de Serviço} = \text{Importância da Dimensão} \times \text{Performance da Dimensão de Serviço Percebido}$$

A semelhança do modelo Servqual, o Servperf apresenta-se em forma de uma escala.

Para Maia & Salazar (n.d.), no modelo SERVPERF a qualidade do serviço é igual ao desempenho de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Qualidade do Serviço} = f(\text{Desempenho})$$

Assim sendo, o modelo SERVPERF é mais estável em retratar as variações de qualidade em relação às outras escalas testadas (Miguel & Salomi, 2004).

3 CARACTERIZAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

O presente capítulo faz o enquadramento do objecto de estudo, aborda a origem da Segurança Social no mundo, caracterizando-a em África e particularmente em São Tomé e Príncipe.

3.1 A Evolução da Segurança Social no Mundo

Existem várias abordagens ao conceito segurança social. A origem e evolução desta temática foram marcadas por algumas divergências sobretudo no interesse dos aspectos históricos, económicos e sociais em diferentes países, (Boschetti, 2007).

Inicialmente as necessidades de protecção social eram supridas pelos chamados agentes de sociabilidade primária, ou seja, família, igreja, grupos e associações, (Zimmermann & Andrade, 2009). A expressão segurança social foi ouvida pela primeira vez em 1935, em lei promulgada pelos Estados Unidos de América. Passados três anos a mesma expressão foi usada em lei da Nova Zelândia (Mesa-lago, 1978).

Segundo o INSS (2015), o conceito mais nítido e claro de segurança social foi desenvolvido por Willian Beveridge no seu relatório sobre seguro social e serviços afins, publicado em 1942, em Inglaterra, mais conhecido como plano Beveridge de segurança social.

O plano Beveridge surgiu com intuito de combater a miséria, com a redistribuição de rendimentos com base no seguro social e necessidades da família. O plano procurava programar critérios de universalização de benefícios e serviços, ou seja, propôs a inclusão do conjunto da população (Zimmermann & Andrade, 2009). A principal vantagem desse sistema de protecção social é a lógica da inclusão de todas as camadas da população no acesso aos direitos sociais.

Para o INSS (2015), antes do modelo de Beveridge, foi instituído o modelo Bismarckiano, entre 1883 e 1889 na Alemanha, que definia um sistema de protecção social, composto por seguro de saúde, seguro de acidente de trabalho e a reforma por velhice e invalidez, restrito aos assalariados formais. Sendo um modelo específico de organização de seguros sociais que se expandiu na Europa e em outros países industrializados.

Após a primeira guerra mundial a Organização Internacional de Trabalho (OIT), estabeleceu o seguro social como recurso básico de protecção aos trabalhadores, com

inúmeras convenções internacionais, realça-se a convenção¹ nº 102, de 1952, que aborda um conceito de segurança social que incorpora a visão do Relatório Beveridge:

“Segurança social é a protecção que a sociedade proporciona aos seus membros mediante uma série de medidas públicas contra as privações económicas e sociais, que de outra forma derivariam no desaparecimento ou em forte redução de sua subsistência como consequência de doença, maternidade, acidente de trabalho ou doença profissional, desemprego, invalidez, velhice e morte e também a protecção em forma de assistência médica e de ajuda às famílias com filhos”(INSS, 2015).

De acordo com Mendes (2016), a segurança social vincula obrigatoriamente os membros activos da sociedade como financiadores directos dos sistemas através de contribuições sociais sobre os rendimentos do seu trabalho, tendo por contrapartida serem beneficiários das prestações e dos serviços correspondentes, tanto na fase activa das suas vidas como na reforma.

Diversos autores abordam a segurança social e, apesar da existência de opiniões diferentes, é possível observar um ponto de vista comum partilhado por eles, que a segurança social busca assegurar direitos básicos necessários aos trabalhadores, permitindo aos mesmos gozar de uma reforma na velhice.

3.2. Sistema de Segurança Social em África

A história de segurança social está repleta de exemplos de deficiência no desempenho. Principalmente nos países africanos onde a extensão da cobertura² é limitada. O fraco desempenho é geralmente o resultado de uma má governação em particular, a má governação financeira. A busca pela eficiência torna-se ainda mais difícil quando o serviço é por natureza um bem público e ofertado pelo estado (Organização Internacional do Trabalho, 2013).

Apesar dos recentes avanços na protecção social e do progresso económico experimentado nos últimos 25 anos, África ainda possui muitos desafios. Há evidências que os índices de pobreza permanecem altos em comparação com o resto do mundo, sobretudo na região subsaariana. Além disso, os 5% de média de crescimento do produto interno bruto (PIB) do Continente não beneficiam a população por igual, o que acarreta que 10 dos 19 países mais desiguais estejam localizados em África. Portanto, a

¹Convenções da Organização Internacional do Trabalho – OIT são tratados multilaterais abertos, de carácter normativo, que podem ser ratificadas sem limitação de prazo por qualquer dos Estados-Membros. São Tomé e Príncipe Ratificou a convenção nº 102 da OIT.

² Extensão da Cobertura- é a percentagem de pessoas abrangidas num grupo populacional específico (sexo, idade...).

criação de políticas de eliminação da exclusão social, da desigualdade e da pobreza são de extrema importância neste contexto (Santos, 2017).

Apesar da desigualdade presente na cobertura de protecção social no Continente, actualmente existe uma extensa adopção do programa por parte de alguns países de África subsaariana, como Benín, Cabo Verde, Etiópia, Quénia, Moçambique, Níger, Ruanda, Senegal e Zâmbia, faltando porém uma estratégia unificada, atendendo que grande parte da população pertencente ao sector informal de trabalho está fora do programa (Olivier, 2015).

Segundo Organização Internacional do Trabalho (2013), não obstante a deficiência existente nos sistemas de protecção social, os PALOP³, dos quais São Tomé e Príncipe faz parte, têm em geral uma estrutura de segurança social com objectivos e metas bem delineados, destacando-se em seguida alguns exemplos:

ANGOLA: Instituto Nacional de Segurança Social - INSS

Missão:

- Gerir os recursos e pagar as prestações sociais relacionadas com a Protecção Social Obrigatória;
- Garantir os direitos sociais dos segurados.

Visão: Ser uma instituição pública com elevada capacidade de inovação, um modelo de excelência na prestação de serviços aos seus segurados, contribuintes e pensionistas, e contribuir para o desenvolvimento económico e social de Angola.

Valores:

- Igualdade,
- Equidade social e diferenciação positiva;
- Respeito ao cidadão;
- Transparência e eficiência;
- Trabalho em equipa;
- Solidariedade.

³ PALOP- Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa

CABO VERDE: Instituto Nacional de Previdência Social - INPS

O Instituto Nacional de Previdência Social - INPS, criado em 1991 pelo Decreto-lei n.º 135/91, de 2 de Outubro, nasceu na sequência da cisão do Instituto de Seguros e Previdência Social (ISPS). Trata-se de uma instituição pública, dotada de autonomia administrativa e financeira, com património próprio, tendo como principal atribuição a gestão do regime geral obrigatório de protecção social dos trabalhadores em Cabo Verde.

Missão: Garantir, de forma activa, a protecção dos indivíduos contra os riscos que determinam a perda ou a redução da sua capacidade para o trabalho, proporcionando aos mesmos rendimentos substitutivos, quando afectados por esses riscos sociais e criando condições para a sua dignificação e inserção sociais na dinâmica produtiva e económica da sociedade.

Visão: Construir, implementar e desenvolver, com excelência administrativa, uma Segurança Social dinâmica e activa na cobertura dos riscos sociais, no combate às iniquidades e desigualdades sociais e na promoção do crescimento económico do país com rosto humano e coesão social.

Princípios: A Segurança Social e, consequentemente, a actividade do INPS, baseia-se em princípios que lhe servem de referencial. Destacam-se:

- Solidariedade
- Universalidade
- Equidade social
- Igualdade
- Diferenciação positiva
- Economia, eficiência, eficácia e efectividade
- Primado da responsabilidade pública

Valores: No exercício da sua actividade de matriz vincadamente social e na sua relação com os seus utentes e com a sociedade, o INPS defende e pratica os valores relacionados designadamente com:

- Respeito absoluto pelos direitos, interesses e expectativas dos

beneficiários.

- Honestidade, lealdade e cortesia em relação aos seus contribuintes e parceiros.
- Transparência, imparcialidade e objectividade de propósitos e acções.
- Responsabilidade Social através da criação de valor à comunidade.
- Motivação e empenhamento dos colaboradores na melhoria contínua do serviço prestado.
- Procura contínua da excelência e da qualidade.

Visão Estratégica: O novo modelo organizacional está alinhado com uma visão estratégica orientada para o utente, inovando e alargando continuamente os meios de contacto, assente numa cultura interna de responsabilização, gestão por resultados e trabalho em equipa.

Perspectivas:

- Alargamento da protecção social a outros segmentos da população e adaptação da legislação
- Harmonização do sistema de protecção social nacional
- Entrada na fase transitória das reformas paramétricas (2012)
- Modernização da gestão (TIC⁴, infra-estruturas, RH⁵)
- Novo paradigma no relacionamento com o Ministério da Saúde

SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE: Instituto Nacional de Segurança Social - INSS

Missão: No exercício das suas funções, todos os funcionários do INSS devem actuar no sentido do Instituto ser reconhecido como uma entidade de referência na prestação de um serviço público eficiente, de qualidade e de proximidade, na promoção da coesão social.

Valores: Enquanto pessoa colectiva de direito público, o INSS prima pelos seguintes valores:

- Absoluto respeito pelos direitos, interesses e expectativas dos contribuintes

⁴ TIC- Tecnologia de Informação e Comunicação

⁵ RH- Recursos Humanos

e dos beneficiários;

- Cortesia, honestidade e respeito pela dignidade de todos os cidadãos;
- Não discriminação dos cidadãos, designadamente em função do género, nacionalidade, raça, religião ou condição física ou psíquica;
- Equidade social, ou seja, tratamento igual em situações iguais;
- Diferenciação positiva, ou seja, tratamento diferenciado em situações desiguais;
- Motivação e empenhamento dos colaboradores;
- Melhoria contínua;
- Preservação do meio ambiente.

Objectivos Gerais:

- Reforçar a protecção social,
- Aumentar o grau de cumprimento contributivo,
- Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço,
- Aumentar a eficiência dos serviços.

3.3. A Segurança Social em São Tomé e Príncipe

O Decreto-lei n.º 42/90, do Conselho de Ministros, cria o Instituto Nacional de Segurança Social, de modo a garantir a eficácia na aplicação da Política Social do Estado. Por conseguinte, no artigo 1.º do mesmo decreto adopta o Instituto Nacional de Segurança Social de uma personalidade e capacidade jurídica própria e autonomia administrativa financeira e patrimonial limitada nos termos da lei e dos princípios que informam o sistema unificado da Segurança Social (Assembleia Nacional, 1990).

“O Instituto Nacional de Segurança Social (INSS) é uma instituição de direito público, dotada de personalidade e capacidade jurídicas próprias e de autonomia administrativa financeira e patrimonial, nos termos do Decreto-Lei n.º 39/94, cuja incumbência fundamental é a gestão do regime contributivo da segurança social”⁶.

De acordo com o INSS (2003), o sistema de segurança social em São Tomé e Príncipe passou por vários momentos marcantes:

- 1) Período antes da Independência,

⁶ Disponível em : <http://seg-social-stp.net/spip.php?article9>, Acesso em: 08 março de 2018.

- 2) Período Pós-Independência
- 3) Lei de Bases da Protecção Social. (Lei de enquadramento da protecção social - 7/2004).

3.3.1 Período Antes da Independência

Este período foi caracterizado por diferentes formas de Protecção Social, materializadas através de entidades de Socorros Mútuos e Caixas de Previdência do Comércio e dos Funcionários Públicos.

São Tomé e Príncipe por muitos anos foi uma colónia portuguesa. Desta forma, o colonialismo português estabeleceu neste País uma Segurança Social virada somente para os menos necessitados e atendendo um número muito reduzido de trabalhadores. Era uma Segurança marcada pelos derivados da política colonial, racismo e classista.

Das duas instituições existentes, a Caixa de Previdência dos Funcionários Públicos e a Caixa Sindical de Previdência, nenhuma servia o Povo, nem ao desenvolvimento nacional, nem para a solução de problemas sociais.

A Caixa de Previdência dos Funcionários Públicos, regida por princípios classistas e segregacionistas, era concebida nos moldes de um mutualismo onde se exigiam altas quotas e se concediam poucos benefícios. A referida Caixa foi criada na razão inversa das necessidades sociais da população.

A Caixa Sindical de Previdência dos Sócios do Sindicato Nacional dos Empregados do Comércio, Indústria e Agricultura concedia aos sócios unicamente a pensão, por idade avançada ou por invalidez.

Os funcionários públicos eram cobertos pelo fundo de compensação de aposentação, regulado através do Estatuto do Funcionalismo Ultramarino, que previa essencialmente prestações diferidas, sendo as pensões de sobrevivência, voluntárias, devendo para tal ser requeridas pelos interessados, sob pena de não terem direito aos mesmos.

3.3.2 Período Pós-Independência

No que diz respeito ao período que se seguiu à Independência, em 12 de Julho de 1975, o mesmo ficou assinalado pela vigência das Leis 2/79, de 5 de Julho e 1/90, de 8 de Maio, as quais fixaram um regime de contribuição social.

A supracitada Lei n.º 2/79, de 30 de Julho, DR⁷. n.º 28, que continha somente um regime, o dos trabalhadores por conta de outrem, já previa prestações imediatas e diferidas, não contemplando, no entanto, os direitos adquiridos para os funcionários públicos, que passaram a ser integrados no regime definido pela Lei.

Esta situação veio a ser posteriormente sanada com a publicação da Lei n.º 7/93, de 16 de Novembro de 1993, DR. n.º 15, que determinou que todos os funcionários que atingiram a idade da reforma no ano de 1991 e que à data da publicação da Lei de Segurança Social tivessem completado 25 anos de serviço de contribuição passassem a ser beneficiados com a pensão de reforma na base do estatuído no então Estatuto do Funcionalismo Público (Estatuto do Funcionalismo Ultramarino).

A partir de 1987, o país sofreu transformações importantes no ponto de vista económico, social e político, pelo que houve necessidade de se adaptar a legislação laboral e da segurança às exigências pretendidas pela sociedade, pelo que foi aprovada a Lei 1/90, que foi uma revisão da Lei 2/79.

A Lei 1/90, de 8 de Maio, para além do regime dos trabalhadores por conta de outrem previa o regime de contribuição voluntária, que infelizmente nunca foi posto em prática.

3.3.3 Lei de Bases da Protecção Social

Em finais dos anos 90, princípios do ano 2000, surge a Lei de Bases da Protecção Social (Lei do Enquadramento da Segurança Social-Lei 7/2004), como resultado de uma adequação da Protecção Social à realidade que é hoje vivida ao nível internacional e, muito particularmente, em São Tomé e Príncipe.

Deste modo, foi criada uma estrutura que responde aos 3 pilares da Segurança Social:

- ❖ Protecção Social de cidadania;
- ❖ Protecção Social obrigatória;
- ❖ Protecção Social complementar.

Como vantagem relativamente às Leis anteriormente aplicadas, destacou-se o facto deste projecto remeter a regulamentação específica para Decretos-Lei a aprovar posteriormente, tomando, deste modo, a sua aplicação mais célere e menos complexa.

⁷ DR- Diário da República

Ou seja, é salvaguardada a igualdade de tratamento, em virtude de não se excluir qualquer grupo da sociedade são-tomense, mesmo os mais vulneráveis.

Neste sentido foi aprovado em o Decreto-lei 25/2014, de 31 de Dezembro, como reconhecimento da necessidade de se adoptarem medidas complementares para garantir a concretização financeiramente sustentável de ambos regimes da protecção social obrigatória a favor de toda a sociedade são-tomense, e dotar o Instituto Nacional de Segurança Social de força própria para a recuperação executiva dos seus créditos, na definição de novas regras de cálculo das prestações e de novos prazos de garantia, bem como de nova taxa contributiva.

3.3.3.1 Protecção Social de Cidadania ou Regime não Contributivo

A protecção social de cidadania tem como objectivo a solidariedade nacional, reflecte características distributivas e é essencialmente financiada através dos impostos e da benevolência de entidades nacionais e estrangeiras. Garante o bem-estar das pessoas, das famílias e da comunidade, através da promoção social e do desenvolvimento regional, reduzindo progressivamente as desigualdades sociais e assimetrias regionais.

Preferencialmente, a mesma buscar prevenir situações de carência, de disfunção e de marginalização, organizando, com os próprios destinatários, acções de protecção especial a grupos mais vulneráveis.

Para garantir os níveis mínimos de subsistência e dignidade, a protecção social de cidadania pode desenvolver acções de assistência a pessoas e famílias em situações especialmente graves, quer pela sua imprevisibilidade ou dimensão, quer pela impossibilidade total de recuperação (Assembleia Nacional, 2004).

O sistema de protecção social de cidadania é tutelado pelo Ministério de Emprego e Assuntos Sociais, a gestão do regime está a cargo Direcção da Protecção Social, atribuindo um subsídio de 100,00 STD mensal áquelas pessoas que não fizeram os descontos suficientes previstos na Lei, impossibilitando-lhes de serem beneficiários da segurança social. A direcção tem desenvolvido diversos programas na luta contra a pobreza, nomeadamente o programa mãe carenciada, prato quente e dentre outros, promovendo desta forma o bem-estar e coesão social (Paquete, 2017).

3.3.3.2 Protecção Social Obrigatória ou Regime Contributivo

A protecção social obrigatória é gerida pelo INSS e pressupõe a solidariedade de grupo. Tem carácter comutativo e assenta numa lógica de seguro, sendo financiada

através de contribuições dos trabalhadores e, quando for o caso, das entidades empregadoras.

Esta modalidade de protecção social obrigatória destina-se aos trabalhadores por conta de outrem ou por conta própria e suas famílias e tenderá a protegê-los, de acordo com o desenvolvimento social, nas situações de velhice (reforma), sobrevivência, invalidez, doença, maternidade, acidente de trabalho, doença profissional e funeral, tendo em conta o equilíbrio financeiro do sistema e as variações salariais e do custo de vida (Assembleia Nacional, 2004).

O regime dos trabalhadores por conta de outrem abrange todos os trabalhadores subordinados do Estado e do sector privado que estão sob autoridade e direcção de um empregador singular ou institucional. Já o regime dos trabalhadores por conta própria ou independentes destina-se a todos os trabalhadores que exerçam a sua actividade profissional sem sujeição a contrato de trabalho e não se encontrem, em função da mesma, inscritos no regime dos trabalhadores por conta de outrem. Infelizmente o Instituto Nacional de Segurança Social não tem levado a cabo a execução deste regime, apesar do mesmo estar previsto na lei (INSS, 2015).

A lei prevê também o regime voluntário, apesar de não estar operacional. O referido regime estende a protecção social à população não coberta pelos regimes obrigatórios, concretamente, cidadãos residentes no estrangeiro ou estrangeiros residentes no país.

De acordo com a alínea a) do artigo 40.º da Lei n.º 7/2004 a protecção social obrigatória é financiada por :

- a. Contribuições dos trabalhadores e das entidades empregadoras;
- b. Juros de mora devidos pelo atraso no pagamento das contribuições;
- c. Valores resultantes da aplicação de sanções;
- d. Rendimentos de património;
- e. Transferências do Orçamento do Estado;
- f. Subsídios, donativos, legados e heranças;
- g. Comparticipações previstas na lei;
- h. Outras receitas, nomeadamente as provenientes de taxação das licenças de exploração de recursos naturais.

Segundo o INSS (2015), a taxa contributiva para o regime é estabelecida em 14% sobre todos os rendimentos do beneficiário, com 6% arrecadado do salário do funcionário e os outros 8% da responsabilidade da entidade empregadora. É de realçar que esta taxa ainda não está em execução por questões políticas, sendo actualmente a taxa de 10% - 4% por parte do trabalhador e 6% da entidade empregadora.

O trabalhador pode requerer a sua pensão de velhice quando atingir 62 anos, para homens, e 57 no caso das mulheres. As mulheres podem estender até aos 62 anos, mas, não é permitido interromper durante o período intercalar. É de realçar que a Lei não prevê reforma antecipada em São Tomé e Príncipe (INSS, 2015).

Para requerer a pensão de velhice, sobrevivência e invalidez é necessário preencher alguns requisitos:

Pensão de Velhice

- Pelo menos 20 anos de inscrição e 15 anos de contribuição,
- 62 Anos, podendo as mulheres antecipar para os 57 anos,
- Salário médio dos 10 melhores dos últimos 15 anos,
- $RM \times TS^8$, nunca superior a 80% da Rm^9 ,
- Dia 1 do mês seguinte ao requerimento

Sobrevivência

- Ter no mínimo 60 meses de contribuição
- 50% para Viúva
- 30% para os Descendentes
- 20% para os Ascendentes

Pensão de Invalidez

- Pelo menos 60 meses de contribuição,
- Definitivamente incapacitado para o trabalho,
- Mesmas regras de cálculo da pensão de velhice,
- É concedida a partir da data de entrada de requerimento,

⁸ TS- Tempo de Serviço

⁹Rm-Remuneração Média

- Acréscimo de 20% nos casos de necessidade de assistência por terceira pessoa.

3.3.3.3 Protecção Social Complementar

A protecção social complementar é de adesão facultativa, assenta numa lógica de seguro e pretende reforçar a cobertura fornecida no âmbito dos regimes integrados na protecção social obrigatória nas eventualidades de invalidez, sobrevivência, velhice e cuidados de saúde. Neste sentido, o beneficiário terá que estar inscrito no sistema obrigatório.

De acordo ao artigo 34º da Lei 7/2004, no quadro da profissão, da actividade ou da empresa, os parceiros sociais podem negociar as garantias sociais e o seu sistema de financiamento junto a entidade gestora dos regimes, neste caso, o INSS.

Por ser um regime financiado por contribuições dos trabalhadores ou destes e das entidades empregadoras ou por outras formas previstas em convenção, o seu orçamento e as contas são sujeitos a aprovação do Ministro da tutela. A convenção, uma vez assinada e aprovada pela tutela, terá força obrigatória para todos os que entrarem no seu campo de aplicação (Assembleia Nacional, 2004).

3.4 Leis e Estatutos

Com a aprovação da Lei 2/79, foi criada a Direcção de Segurança Social, que fazia parte do então Ministério do Trabalho e Segurança Social, que tinha por função gerir o regime contributivo e o regime não contributivo.

Posteriormente o Decreto-lei nº42/90 de 14/12/1990, DR nº19, cria o Instituto Nacional de Segurança Social, de modo a garantir a eficácia na aplicação de Política Social do Estado.

Como resultado da regulamentação da Lei 42/90, surge o Decreto-Lei nº39/94 de 29/12/1994, DR nº19, que aprova o Estatuto Orgânico do Instituto Nacional de Segurança Social (Assembleia Nacional, 1990).

Com a aprovação da lei 7/2004, está prevista a criação de um órgão independente, o Conselho Nacional de Protecção Social, que terá como função primordial acompanhar o desenvolvimento da protecção social e permitir, através das suas informações e recomendações, a correcção de eventuais erros na gestão dos regimes.

Por outro lado, coloca-se a protecção social obrigatória sob a tutela do Governo. Esse controlo passa, nomeadamente, pela aprovação de determinados documentos e pela intervenção na nomeação de membros dos órgãos da entidade gestora da protecção social obrigatória (Assembleia Nacional, 2004)

Devemos destacar a importância da existência de representantes das entidades empregadoras, Estado e trabalhadores no Conselho de Administração da entidade gestora, de forma que todos os interessados no processo devem estar envolvidos na concretização dos objectivos da protecção social. O Instituto Nacional de Segurança Social exerce as suas funções de forma hierárquica, conforme se apresenta descrito no organograma da instituição apresentado no Anexo 1.

4. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Após a abordagem teórica apresentada na primeira parte do estudo, expõe-se, em seguida, a metodologia utilizada na investigação, de acordo com os objectivos definidos, as variáveis estudadas, a população-alvo e a amostra considerada, a concepção dos instrumentos de recolha de dados e os métodos de análise dos dados.

Segundo Lage (2008), a metodologia deve fazer parte de qualquer projecto de investigação, com o propósito de acautelar, objectivamente, que os resultados obtidos apresentem coerência e significância no referencial teórico e real, de acordo com os limites pré-estabelecidos. Este autor faz ainda menção à existência de diversos métodos e técnicas estatísticas que podem ser utilizados em função do tipo de variáveis estudadas, que por sua vez, derivam do estudo que se pretende e das respectivas hipóteses de investigação formuladas.

4.1 Objectivos da Investigação

De acordo com a abordagem feita na introdução deste trabalho, a presente investigação tem como objectivo principal avaliar o nível de satisfação dos utentes com os serviços prestados pela Segurança Social em São Tomé e Príncipe, bem como os seus determinantes.

O supracitado objectivo geral é desdobrado nos seguintes objectivos específicos:

- Fazer uma vasta revisão da literatura para ampliar o nível de conhecimento sobre o sistema de Segurança Social;
- Estudar o conceito de satisfação e os seus antecedentes, com especial incidência na satisfação com serviços públicos;
- Avaliar modelos e índices de satisfação validados na literatura;
- Seleccionar e adaptar um modelo e índice adequado ao contexto de estudo;
- Avaliar os níveis de satisfação e medir os seus antecedentes numa amostra de utentes dos serviços de Segurança Social em São Tomé e Príncipe;
- Identificar as principais causas de insatisfação com estes serviços;
- Propor acções de melhoria dos serviços, que conduzam ao aumento da satisfação dos utentes.

4.2 Tipo e Estrutura da Investigação

Segundo Malhotra (2001), as pesquisas podem ser classificadas, em termos amplos, como exploratórias ou conclusivas, dividindo-se estas últimas em descritivas e causais. Para Lakatos & Marconi (1991) existem três tipologias com objectivos de investigação diferentes: pesquisa exploratória, descritiva e experimental.

Nos estudos exploratórios incluem-se todos os que procuram ideias e intuições, na tentativa de adquirir maior familiaridade com um fenómeno pesquisado, sendo usada em casos onde é necessário definir o problema com maior precisão. Já o propósito dos estudos descritivos é a descrição das características de determinada população ou fenómeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis, usando dados de sondagens e caracterizando-se por hipóteses especulativas que não especificam relações de causalidade (Malhotra, 2001). A investigação explicativa busca a identificação dos factores que determinam ou que contribuem para a ocorrência de um fenómeno, ou seja, aprofunda o conhecimento da realidade, tentando explicar a razão e as relações de causa e efeito dos fenómenos (Lakatos & Marconi 1991). Quanto à natureza da investigação esta pode ser qualitativa, quantitativa ou mista se integrar os dois anteriores (Malhotra, 2001).

O presente trabalho tem um carácter descritivo e uma natureza quantitativa, por procurar quantificar os dados recolhidos e recorrer à sua análise estatística.

Segundo Lakatos & Marconi (1991), qualquer investigação implica o levantamento de dados de variadas fontes, quaisquer que sejam os métodos ou técnicas empregadas. Para os autores, a documentação divide-se em: 1) Pesquisa directa (ou de fontes primárias) e, 2) Pesquisa bibliográfica ou documental (ou fontes secundárias).

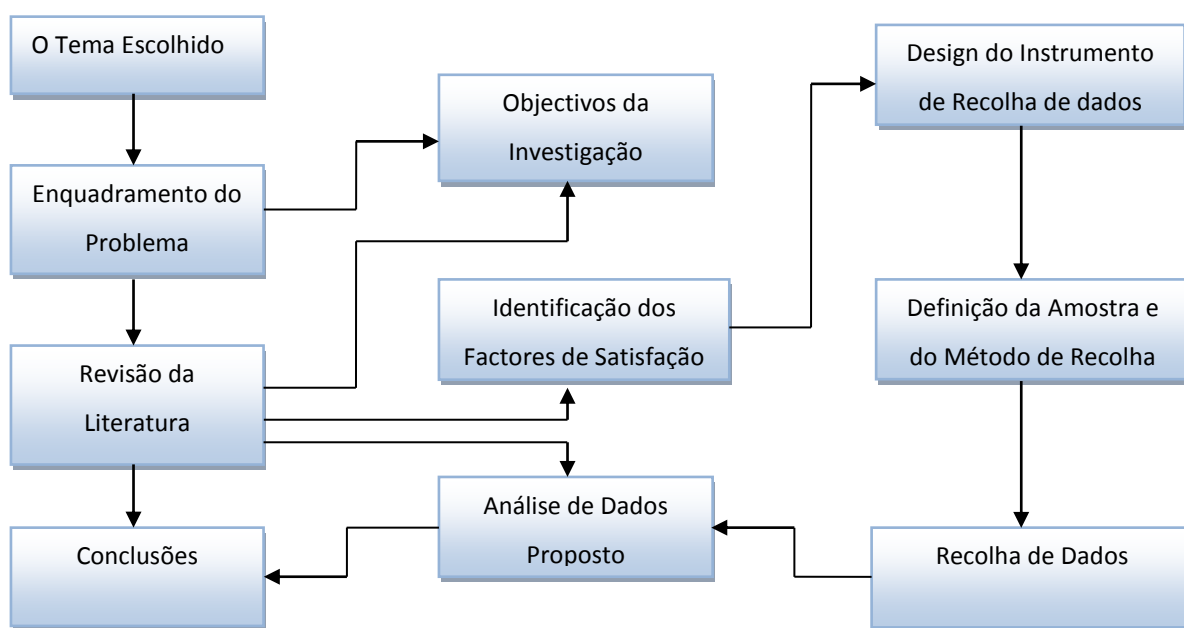
A investigação descrita no presente trabalho compreendeu a recolha de informação primária e secundária. Na figura 5, a informação primária inclui-se na etapa de recolha e análise de dados, e a secundária na etapa de revisão da literatura, na qual houve a necessidade, na perspectiva de adquirir conhecimento respeitante à temática em estudo, de efectuar consulta de estatísticas, plataformas bibliográficas, estudos, livros, relatórios, artigos em revistas científicas, sítios de internet e legislação, a fim de se compreender e definir o quadro conceptual que serviria, posteriormente, de base à pesquisa de campo.

A revisão da literatura recaiu sobretudo na literatura de marketing sobre satisfação dos clientes e os principais modelos e índices de satisfação validados. De evidenciar, o défice existente em São Tomé e Príncipe no que respeita a trabalhos

científicos sobre Segurança Social, principalmente sobre a satisfação e qualidade dos serviços prestados, sendo poucos ou nenhuns os trabalhos desenvolvidos nesta área e temática.

Para além destas etapas, a estrutura da investigação, que se iniciou com a escolha e enquadramento do tema, inclui as etapas presentes na figura 5.

Figura 5 – Estrutura da Investigação



Fonte: Elaboração própria

4.3 Modelo Conceptual de Referência

Com base na revisão teórica realizada nos capítulos anteriores, particularmente aos modelos de satisfação SERVQUAL e SERVPERF, pode concluir-se que as suas teorias são adequadas para avaliar a qualidade e satisfação dos serviços prestados pela Segurança Social. Neste sentido, esta investigação é sustentada num referencial teórico que se adequa a estes indicadores.

Através dos estudos teóricos e empíricos dos índices de satisfação e demais temas analisados é possível verificar que a qualidade e o preço são causas determinantes da satisfação, ou seja, são variáveis explicativas (antecedentes) da satisfação. Baseado nos estudos dos modelos acima referenciados, a qualidade é apresentada como a variável mais importante da satisfação do consumidor, sendo o valor apercebido a segunda variável mais importante para a satisfação, existindo uma forte ligação entre qualidade e

a imagem da organização. Portanto, a pesquisa em causa recorre a estes conceitos para explicar a satisfação dos utentes de Segurança Social.

Inúmeros estudos consideram a inviabilidade de utilizar uma medida directa ou observável para medição das variáveis referidas. Para colmatar este problema serão utilizadas as dimensões identificadas pelo SERVQUAL para medir a qualidade, nomeadamente, confiabilidade, garantias, tangibilidade, empatia e responsabilidade.

Por se tratar de um serviço onde a qualidade e a satisfação são factores fulcrais para os utentes, e pelo facto do mesmo ser prestado em contacto directo e físico com o utente, considera-se que a garantia, empatia e tangibilidade são dimensões predominantes na avaliação da qualidade por parte dos utentes. Através do contacto directo o cliente procura a competência, a credibilidade e segurança dos serviços, bem como características dos funcionários que possam contribuir para a sua satisfação. Portanto, foi identificado nesta pesquisa um maior número de itens correspondente às dimensões garantias, empatia e tangibilidade do que os relativos à confiabilidade e responsabilidade. No Quadro 2 estão descritos os itens utilizados para medir cada dimensão de qualidade percebida.

4.4 Instrumento de Recolha de Dados

A presente investigação recorre ao método de sondagem para recolha de dados. A sondagem é definida como uma recolha de informações através de um questionário estruturado, aplicado a uma amostra de uma população e destinada a obter informações específicas dos respondentes (Malhotra, 2001).

Os benefícios da ferramenta questionário para a recolha de dados são evidenciados por Malhotra (2001) pela simplicidade da aplicação, obtenção de informação confiável e facilidade na análise e interpretação dos dados obtidos.

Independentemente do tipo de questão de partida, o método de sondagem apresenta, contudo, alguns inconvenientes, seja por o inquirido ser incapaz ou relutante em responder às perguntas, seja por questões éticas quando envolve aspectos pessoais ou delicados. Ainda assim, considera-se o método de sondagem como adequado à presente investigação, seja por o tema em estudo tratar de experiências gerais sobre um serviço, no caso a qualidade e serviço prestados pela Segurança Social, seja por não tratar de questões que resultem em constrangimentos ou restrições de resposta.

Quadro 2 – Itens, e Dimensões da Qualidade Percebida

Itens	Dimensão
Confiança na informação obtida no atendimento	Confiabilidade
Respostas às reclamações apresentadas	Confiabilidade
Simpatia dos funcionários de atendimento	Garantias
Apresentação dos funcionários no atendimento	Garantias
Competência dos funcionários do atendimento	Garantias
As informações confidenciais sejam tratadas com devido sigilo	Garantias
A postura dos funcionários (as) seja profissional e confiável	Garantias
Número de lugares de espera	Empatia
Tempo de espera	Empatia
Climatização	Empatia
Privacidade no atendimento	Empatia
Comportamento dos outros utentes no atendimento	Empatia
Facilidade de reclamação	Empatia
A linguagem utilizada seja simples e clara	Empatia
Horário de funcionamento	Empatia
Os funcionários (as) se interessam sinceramente pelo seu problema e se envolvam na resolução	Responsabilidade
Empenho dos funcionários do atendimento em resolver os assuntos	Responsabilidade
Localização na cidade	Tangibilidade
Concentração dos serviços	Tangibilidade
Balcão de informação	Tangibilidade
Página de internet da instituição	Tangibilidade
Acessibilidade	Tangibilidade
Higiene da Instituição	Tangibilidade
Divulgação de informação sobre a Instituição	Tangibilidade

Fonte: Adaptado de Silva (2009), pág.57

4.4.1 Tipo de Questionário

Atendendo a que o objectivo central da investigação é o de avaliar o nível de satisfação é importante que os dados recolhidos sejam quantitativos ou quantificáveis (Aaker et al., 2001). Assim, de modo a ser possível comparar os dados, aumentar a velocidade e a precisão do registo e, ainda, facilitar o processamento dos dados, recorreu-se a um questionário estruturado e padronizado, baseado no instrumento desenvolvido por Carvalho (2008), mas ajustado ao contexto são-tomense.

Do corpo do questionário (apresentado no Anexo 2), constam uma de questão aberta e vinte e quatro questões fechadas, com medidas de importância e qualidade numa escala de natureza intervalar de 1 a 5 pontos. Recorreu-se a este tipo de escala porque a mesma vai de encontro aos objectivos da investigação. Segundo Vilares e Coelho (2005) as escalas intervalares são frequentemente usadas nas medições de atitudes, opiniões, ou intenções de comportamentos. O motivo desta escolha deve-se também ao facto de ser esta a escala utilizada nos modelos mais usados na medição da satisfação e da qualidade dos serviços, nomeadamente o SERVQUAL e o SERVPERF.

Fez-se uma listagem aleatória dos itens correspondentes aos factores de qualidade, para evitar o enviesamento de respostas no questionário, evitando um ordenamento prévio das dimensões ilustradas no Quadro 2.

O propósito da inclusão da questão aberta no questionário é permitir que os inquiridos acrescentem mais algumas informações acerca dos factores de satisfação e qualidade dos serviços que a Segurança Social oferece. Assim poderá ser possível identificar mais factores de satisfação do ponto de vista dos utentes, que posteriormente serão categorizados, podendo ou não coincidir com os factores já encontrados na literatura e, de certa forma, enriquecer o mesmo com opiniões que podem contribuir para o bom funcionamento da instituição.

É importante salientar que foram tidos em conta os aspectos socioculturais são-tomenses para a elaboração do questionário, as questões foram desenvolvidas e ajustadas à realidade do país. Foi utilizada uma linguagem curta, clara e concisa que permitiu aos utentes perceberem o que se pretendia com as questões colocadas.

4.4.2 Estrutura do Questionário

Para uma melhor interacção e aceitação dos inquiridos, o questionário foi desenvolvido, levando em conta os seguintes aspectos:

- Facilidade de resposta,
- Abordagem pouco intrusiva na sua vida pessoal e profissional,
- Rapidez,
- Apresentação e utilização agradável.

Outro aspecto importante foi o fluxo de perguntas, que inicialmente começa com questões de natureza global passando progressivamente a direccionar-se para questões mais específicas. O questionário foi dividido em três partes, introdução, corpo principal e conclusão, com especial atenção às recomendações feitas por Aaker et al

(2001), Malhotra (2001) e Vilares e Coelho (2005).

Na parte introdutória, o questionário apresenta uma breve identificação da pesquisa, os seus objectivos e forma de tratamento das informações fornecidas. Este conjunto introdutório evita, normalmente, o enviesamento das respostas por parte dos respondentes e proporciona maior transparência das informações.

No sentido de obter um melhor entendimento das questões, a introdução aborda o conceito de Segurança Social e, em seguida, numa questão fechada, dicotómica, procura identificar os utentes que nos últimos três anos tiveram experiência com os serviços de Segurança Social. Esta questão, que funciona como filtro dos inquiridos, é importante porque há pouca frequência de uso da Segurança Social e a falta de uma experiência recente pode tornar difícil a resposta e a identificação dos factores de satisfação com os serviços. Por conseguinte, apenas aos entrevistados que respondem “Sim” à pergunta de filtro, se disponibilizam as questões concernentes aos factores de satisfação, enquanto, para a resposta “Não”, apenas as questões relativas às características sociodemográficas são disponibilizadas.

No corpo do questionário estão presentes vinte e quatro perguntas fechadas, formuladas com a finalidade de caracterizar os serviços de Segurança Social do ponto de vista do entrevistado.

Como já foi dito anteriormente, os inquiridos dão valor a cada uma das características numa escala de importância de 5 pontos. As perguntas foram compostas no sentido de direccionar a atenção dos utentes para uma dada situação, permitindo uma leitura e compreensão do questionário. É importante salientar a última parte do questionário, porque nela constam os dados pessoais do inquirido, ou seja a recolha das informações demográficas acerca da sua nacionalidade, residência, sexo, estado civil, idade, profissão e habilitação literária, e também inclui o agradecimento, pelo facto do utente disponibilizar o seu precioso tempo para o preenchimento do questionário.

O levantamento dessas informações no final do questionário vai de encontro às orientações da literatura sobre este assunto, em que os autores são unânimes ao afirmar que esta estratégia garante a impessoalidade inicial e deixa o entrevistado mais a vontade para responder às questões sócio-demográficas colocadas, uma vez que já está familiarizado com o questionário. No Quadro 3 está exposto o resumo da estrutura do questionário. O questionário completo pode ser visto no Anexo 2.

Quadro 3 – Resumo da estrutura do Questionário

Secção	Questões
Introdução	Apresentação Conceito de Segurança Social Questões de Filtro: Utente
Factores de Qualidade Percebida dos Serviços de INSS	Escala de Importância/ Desempenho
Questão aberta	Outros Factores de Satisfação e Qualidade
Características Sócio-Demográficas	Nacionalidade
	Residência/Distrito
	Sexo
	Estado Civil
	Idade
	Profissão
	Habilitação Literária

Fonte: Elaboração Própria

4.4.3 Pré-teste do Questionário

De acordo com Lakatos e Marconi (1991) e Malhotra (2001), para evitar possíveis erros e validar as questões do questionário, devem realizar-se pré-testes do questionário. No presente estudo, foram feitos dois os pré-testes o primeiro com 15 e o segundo com 20 utentes dos serviços da Segurança Social.

I. Primeiro Pré-Teste

Na primeira versão do questionário aplicada a 15 inquiridos, estes mostraram muita resistência no preenchimento, alegando factores como tempo, paciência e disponibilidade. Consideraram ainda que o questionário era muito extenso, com perguntas complexas e de difícil resposta, talvez pelo facto dos são-tomenses não estarem familiarizados com estudos desta natureza.

Levando em conta as dúvidas apresentadas em relação a algumas questões, bem como a sugestão da inclusão de uma questão aberta, facultando ao respondente a possibilidade de citar outros factores de satisfação e qualidade que considerasse importante, concluiu-se o pré-teste com a convicção dos respondentes revelarem pouca capacidade para diferenciar os factores de satisfação entre os cenários e os níveis de importância.

II. Segundo Pré-teste

Com base nas falhas, informações e recomendações obtidas no primeiro pré-teste, redesenhou-se o questionário e houve a necessidade de elaborar um segundo pré-teste com vista a efectuar possíveis melhorias. O segundo pré-teste realizado a um grupo de 20 pessoas, permitiu fazer correcções das imprecisões e lacunas identificadas com a interpretação das questões e especificar melhor os serviços de acordo com o conceito de Segurança Social ilustrado na introdução.

No intuito de deixar os inquiridos esclarecidos, alteraram-se algumas questões ao nível de linguagem, que na aplicação do primeiro pré-teste foram sublinhadas como confusas e de difícil interpretação.

As alterações feitas conduziram também à redução de tempo previsto no preenchimento do questionário, reduzindo este de 20 para 10-15 minutos, o que constituiu uma mais valia na obtenção das respostas e, em consequência, um maior interesse e envolvimento dos utentes no preenchimento do mesmo.

Os resultados obtidos no segundo pré-teste revelaram maior capacidade de interpretação, maior disponibilidade e aceitação dos respondentes. Os inquiridos reforçaram as suas opiniões sobre a inclusão de uma questão aberta, no sentido de exprimirem algumas sugestões sobre os factores de satisfação e qualidade dos serviços prestados pela Segurança Social.

Através das ilações tiradas do segundo pré-teste, construiu-se a última versão do questionário seguindo a estrutura e os comentários feitos pelos utentes. Assim sendo, o questionário foi considerado como finalizado e adequado para aplicação à amostra considerada. Destaca-se que o pré-teste foi fundamental para tornar esta investigação mais robusta e validar o instrumento de mensuração.

4.4.4 Modo de Aplicação

Através de uma conversa verbal, antes da recolha dos dados, deu-se a conhecer à directora do Instituto Nacional de Segurança Social o presente trabalho da investigação e o questionário.

O questionário foi realizado na primeira semana de Maio de 2018 em São Tomé, e no Príncipe durante a segunda semana do mês de Junho do mesmo ano, através de entrevista pessoal, nos serviços da Segurança Social. Uma parte das entrevistas foi realizada no atendimento da Segurança Social, tendo a outra parte sido feita no momento do pagamento feito aos pensionistas, que é realizado mensalmente todos os

dias quinze e dezasseis, em todos os distritos do país. O mesmo aconteceu na Região Autónoma de Príncipe, tendo-se aproveitado o momento do pagamento das pensões para inquirir os utentes.

Os utentes deram a sua colaboração voluntária no preenchimento do questionário, mostrando agrado por, através da resposta ao questionário, puderem manifestar a sua opinião sobre o serviço prestado pela Segurança Social.

4.5 Selecção dos Inquiridos

O critério de selecção dos participantes numa investigação é de extrema importância, por permitir definir de forma clara a população em estudo e, em seguida, seleccionar e implementar adequadamente os procedimentos de amostragem. Em seguida, apresentam-se as directrizes seguidas para elaboração do presente estudo.

4.5.1 População

O conceito população é definido como um conjunto de sujeitos com algumas características comuns face ao problema de pesquisa (Silva, 2009) ou, como uma soma de todos os elementos que compartilham um conjunto de características, segundo o universo definido para o propósito do problema da pesquisa (Malhotra, 2001). O presente estudo considera como população todos os residentes em São Tomé e Príncipe, utentes dos serviços da Segurança Social.

4.5.2 Amostra

Segundo Mendonça (2017), na pesquisa quantitativa, a determinação da composição e do tamanho da amostra é um processo onde o suporte estatístico é fundamental e esta deve ser muito bem definida para que as respostas obtidas possam ser inferidas para o universo. Entretanto, porque o factor tempo é fulcral, quando o investigador não tem tempo nem recursos suficientes para recolher e analisar todos os dados do Universo, pode restringir-se apenas a uma pequena parte dos casos desse universo, ou seja, a uma amostra como objecto da análise.

Tendo em conta que a pesquisa em causa é a avaliação da satisfação e qualidade dos serviços prestados pela Segurança Social, é indispensável salientar que a população em estudo é constituída por todos os utentes do INSS. Para levar avante esta pesquisa recorreu-se a uma amostra que apresenta limitações quanto à generalização dos resultados obtidos, por se tratar de uma amostra não probabilística de conveniência que

não é representativa da população, nem permite generalizar os resultados e as conclusões ao universo (Mendonça, 2017). As razões da escolha deste método de amostragem não probabilístico e de conveniência, resultam da facilidade, disponibilidade e rapidez na obtenção dos dados e baixo custo.

Contrariamente à amostragem probabilística, Silva (2009) ressalva que este método não acarreta excessivo custo ou trabalho no planeamento da amostra. Esta vantagem pode, contudo, originar perda de precisão das informações.

O questionário foi respondido por uma amostra de 100 utentes da Segurança Social com mais de 18 anos. A variedade na amostra foi conseguida pela escolha de pessoas dos diferentes distritos em São Tomé e da região autónoma do Príncipe, tendo-se a todas elas garantido o anonimato e sigilo. Ainda assim algumas pessoas recusaram-se a responder ao questionário.

4.6 Tratamento Estatístico

O tratamento estatístico dos dados foi feito com recurso ao programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS, versão 21). Permitindo a concretização das análises e a extracção de algumas conclusões.

Este tratamento dos dados integrou as seguintes fases:

- Criação do ficheiro
- Inserção dos dados no ficheiro Excel
- Importação do ficheiro Excel para o SPSS
- Realização da análise estatística
- Interpretação dos resultados obtidos.

A análise estatística foi concretizada através da elaboração de quadros e figuras resultantes da análise descritiva, que permitiu caracterizar o perfil da amostra e descrever as principais variáveis em estudo. Foram ainda realizados os testes estatísticos qui-quadrado e teste F para analisar diferenças entre grupos de respondentes

De referir que a opção tomada no estudo de usar uma amostra de conveniência não permite que as conclusões a tirar se generalizem a população, podendo estas ser unicamente aplicadas ao conjunto dos utentes estudados.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo são interpretados e discutidos os resultados da pesquisa, de acordo com os itens considerados na recolha de dados, descritos no questionário.

5.1 Segurança Social em STP

Na busca de diversos serviços, os utentes podem deslocar-se ao balcão do atendimento da Segurança Social e expor as suas preocupações.

O Instituto possui uma sede na cidade de São Tomé e uma delegação na Região Autónoma de Príncipe, aberta diariamente, de segunda à sexta-feira, com o horário de atendimento das 7h às 12h e das 14h às 16h, o atendimento possui 1 responsável, 6 funcionários capacitados para dar respostas às necessidades dos utentes. Na Região Autónoma de Príncipe o atendimento é das 7h às 12h e das 14h às 15h:30, com um total de 4 funcionários.

Atendendo à reduzida dimensão do país, o serviço é concentrado apenas na capital. Só nos dias 15 e 16 de cada mês é que a Direcção envia pequenos grupos de funcionários a outros distritos para efectuarem o pagamento das pensões aos reformados. Através deste serviço alguns pensionistas aproveitam a oportunidade para expor as suas preocupações e reclamações. De resto, os assuntos afectos à Segurança Social são tratados na capital do país.

As reclamações sobre os serviços do Instituto são realizadas verbalmente no atendimento, e por escrito através do livro de reclamação presente no atendimento.

Com o processo de informatização em curso, algumas empresas já têm aproveitado a oportunidade para resolver alguns assuntos através do Website <http://seg-social-stp.net/>. O sector de informática tem trabalhado na criação de outros media social como Facebook, Instagram e Twitter, no intuito de estar mais próximo aos utentes.

5.2 Análise Descritiva dos Dados

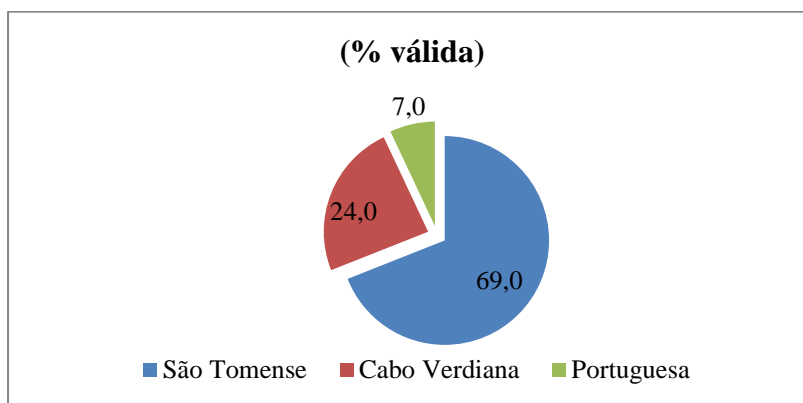
Neste subcapítulo far-se-á a análise descritiva das respostas aos 100 questionários realizados junto aos utentes da Segurança Social. Apresentam-se primeiro os resultados relativos às características sociodemográficas da amostra e em seguida, analisar-se-ão os resultados da avaliação da qualidade e satisfação dos serviços prestados.

5.2.1 Perfil da Amostra

O inquérito apresentado no Anexo 2 foi preenchido por 100 utentes, que identificaram o seu género, nacionalidade, idade, habilitações literárias, estado civil, profissão e distrito de residência.

Como se pode ver na Figura 6, como seria expectável, a grande maioria dos respondentes é de nacionalidade são-tomense, um quarto é cabo-verdiana e uma pequena parte portuguesa. Esta distribuição segue a composição da população, em que as duas maiores comunidades imigrantes são os cabo-verdianos, seguidos dos portugueses.

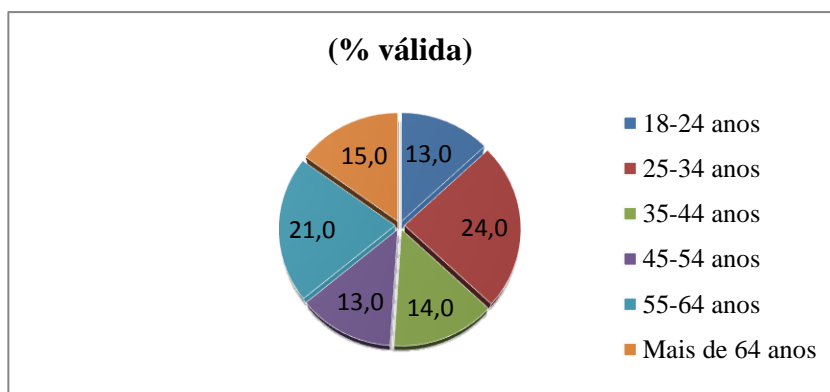
Figura 6 – Distribuição de Frequências de Nacionalidade dos Respondentes



Fonte: Output do SPSS

Na Figura 7 pode ver-se que, dos 100 respondentes inquiridos, a maioria tem entre 25 a 34 anos (24%), podendo afirmar-se que amostra abarcou sobretudo jovens, reflectindo a estrutura etária da população de São Tomé e Príncipe.

Figura 7 – Distribuição de Frequências de Idades dos Respondentes



Fonte: Output do SPSS

O género feminino predominou na amostra, sendo a maioria dos respondentes mulheres (61%) e apenas (39%) homens. Quanto ao estado civil, a maioria dos respondentes são solteiros (62%), apresentando os casados, em união de facto e viúvos proporções equivalentes (Quadro 4). Tal situação corresponde à situação actual real do país, onde grande número de indivíduos é jovem solteiro.

Quadro 4 – Distribuição de frequências do estado civil dos respondentes

Estado Civil	Frequência	% Válida
Solteiro	62	62,0
Casado	22	22,0
União de facto	12	12,0
Viúvo	4	4,0
Total	100	100,0

Fonte: output do SPSS

Como se pode verificar no Quadro 5, cerca de 47% dos respondentes residem no distrito de Água-Grande, acompanhando os dados do INE (2012), que apontam este distrito como o mais populoso do país.

Quadro 5 – Distribuição de frequências da localização dos respondentes

Residência	Frequência	% Válida
Água-Grande	47	47,0
Caué	5	5,0
Cantagalo	5	5,0
Lobata	13	13,0
Lembá	5	5,0
Mé-Zochi	12	12,0
Príncipe	13	13,0
Total	100	100,0

Fonte: output do SPSS

Quanto às habilitações literárias, o Quadro 6 mostra que a grande parte dos inquiridos (32%) possui licenciatura, situação que vem confirmar o número crescente de são tomenses que têm frequentado ensino superior, principalmente dentro de país. No entanto, relativamente à população do País, a amostra sobre representa a classe dos

licenciados, talvez porque utentes com mais habilitações tem tendência a aceitar mais facilmente a colaboração em inquéritos de pesquisa.

Quadro 6 – Distribuição de frequências das habilitações literárias dos respondentes

Habilitações	Frequência	% Válida
Não frequentou a escola	1	1,0
Ensino primário	9	9,0
Ensino preparatório	9	9,0
Ensino secundário	25	25,0
Ensino médio /profissionalizante	18	18,0
Licenciatura	32	32,0
Pós-graduação/ Mestrado	6	6,0
Total	100	100,0

Fonte: output do SPSS

Por fim, o Quadro 7 mostra que a maior parte dos respondentes (31%) são funcionários públicos, sendo outra parte (26%) pensionistas e apenas uma parte ínfima (2%) está desempregado. Em suma, a quase totalidade dos respondentes está empregada, principalmente na função pública.

Quadro 7 – Distribuição de frequências da situação profissional dos respondentes

Profissão	Frequência	% Válida
Estudante	4	4,0
Funcionário público	31	31,3
Funcionário empresa privada	24	25,3
Trabalhador por conta própria	10	10,1
Empresário	2	2,0
Reformado	26	24,2
Desempregado	2	2,0
Empregada doméstica	1	1,0
Total	100	100,0

Fonte: output do SPSS

5.2.2 Utilização dos Serviços de Segurança Social

Nesta secção analisam-se os resultados obtidos relativos aos serviços prestados pela Segurança Social. O Quadro 8 apresenta um resumo das estatísticas descritivas das várias perguntas relativas à utilização Segurança Social, constantes da parte I do questionário, que, em seguida, se discutem de forma isolada.

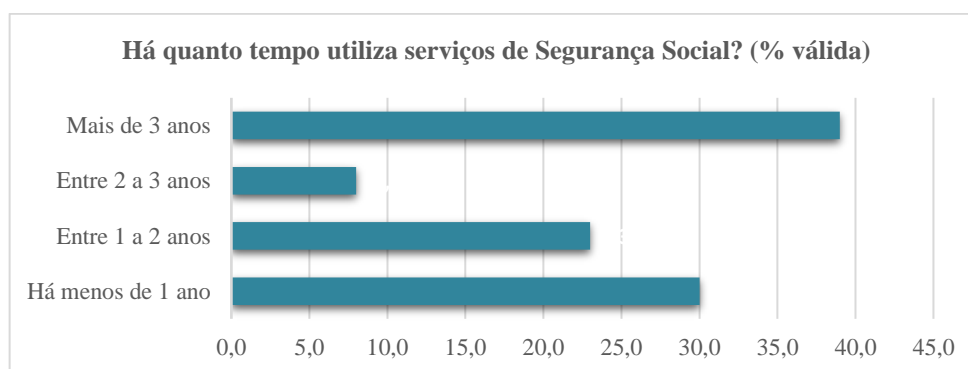
Quadro 8 – Estatísticas descritiva das perguntas relacionadas com a Segurança Social

	Há quanto tempo utiliza serviços de Segurança Social?	Com que regularidade vem à Segurança Social?	Nível de satisfação global com os serviços de atendimento da SS	Comparação da satisfação actual com a inicial	Correspondência com as expectativas	Que imagem tem da Segurança Social?	Quando se dirige à Segurança Social sai com os seus assuntos resolvidos?
Média	2,56	3,58	2,56	3,24	2,40	3,12	3,03
Moda	4	5	3	3	3	3	3
Desvio Padrão	1,282	1,304	0,845	1,006	0,725	0,856	1,114

Fonte: output do SPSS

A maioria dos respondentes (38%) utiliza o serviço há mais de 3 anos, sendo notável a percentagem de respondentes (30%) que acederam aos serviços apenas no último ano, reflectindo desta forma o resultado da campanha de informação e comunicação que a Segurança Social tem levado a cabo nos últimos anos (Figura 8).

Figura 8 – Tempo de utilização dos serviços

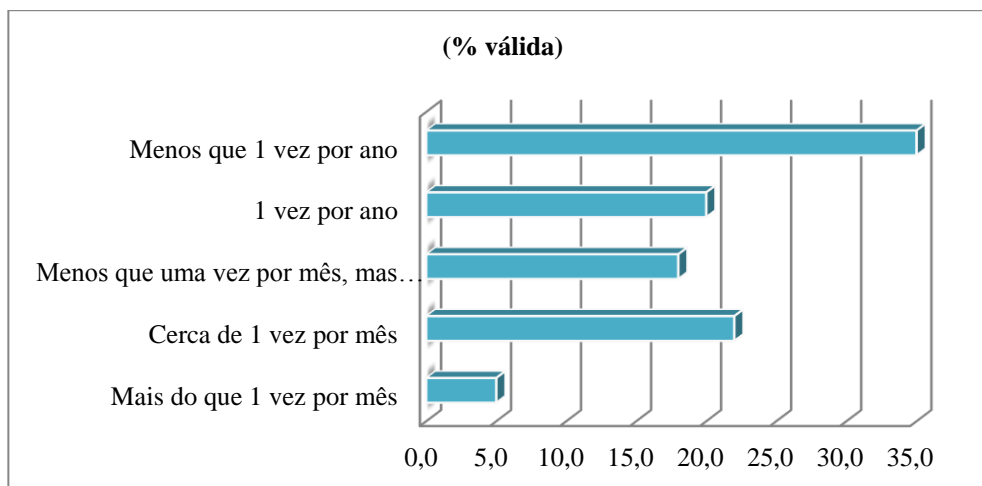


Fonte: Output do SPSS

Uma parte considerável dos respondentes (37%) desloca-se à Instituição menos que uma vez por ano e apenas (5%) o fazem mais do que uma vez por mês (Figura 9). Assim, pode afirmar-se que as maiorias dos respondentes são utilizadores relativamente

recentes da Segurança Social e tem contacto directo com a instituição de forma esporádica.

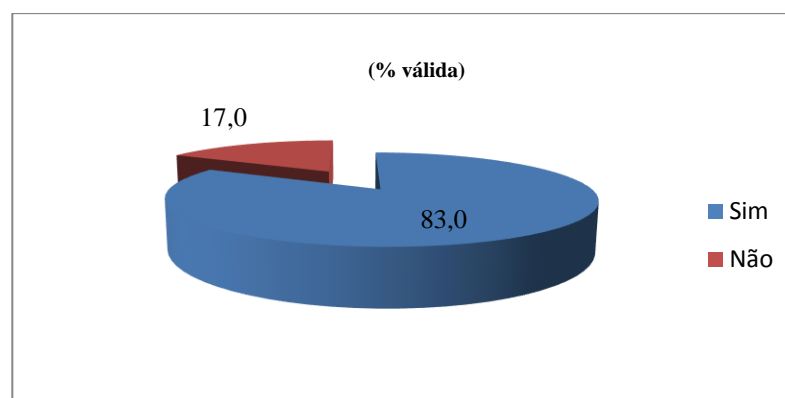
Figura 9 – Regularidade de deslocação à Segurança Social



Fonte: Output do SPSS

Quase todos os inquiridos (83%) declararam tratar todos os seus assuntos no balcão do atendimento da Segurança Social (Figura 10).

Figura 10 – Tratamento de assuntos no balcão de Segurança Social



Fonte: output do SPSS

Num universo dos 100 utentes respondentes, alguns (38%) deslocam-se à Segurança Social para tratar de assuntos ligados á Pensão de Velhice, outros (23%) pelos subsídios de Doença Comum ou de Maternidade (13%) (Quadro 9).

Quadro 9 – Motivos que levam os utentes a deslocarem-se ao INSS

Serviços	Frequência	% Válida
Pensão Velhice	38	38,0
Pensão Sobrevivência	7	7,0
Pensão Invalidez	4	4,0
Subsídio de Maternidade	13	13,0
Subsídio de Doença	23	23,0
Subsídio de Funeral	4	4,0
Certidão Negativa de Dívida	6	6,0
Declaração	2	2,0
Outros	3	3,0
Total	100	100,0

Fonte: Output do SPSS

5.2.3 Avaliação dos Serviços de Segurança Social

De acordo com resultados obtidos quanto à satisfação, pode-se observar que o nível de satisfação (49%) é superior ao de insatisfação (28%) em relação aos serviços prestados pela Segurança Social (Quadro 10).

Quadro 10 – Nível de satisfação global com os serviços de atendimento da SS

Nível de Satisfação	Frequência	% Válida
Totalmente insatisfeito	13	13,0
Insatisfeito	28	28,0
Satisfeito	49	49,0
Muito satisfeito	10	10,0
Total	100	100,0

Fonte: Output do SPSS

Comparando o nível de satisfação actual e quando iniciou a vinda aos serviços da Segurança Social, a maior parte dos respondentes (42%) declara que nada mudou. Ainda assim, cerca de um terço dos inquiridos (33%) declara que a sua satisfação actual melhorou um pouco (Quadro 11).

Quadro 11 – Comparação da satisfação actual com a inicial

	Frequência	% Válida
Muito pior	8	8,0
Um pouco pior	9	9,0
Igual	42	42,0
Um pouco melhor	33	33,0
Muito melhor	8	8,0
Total	100	100,0

Fonte: Output do SPSS

Confirmando os resultados da avaliação da satisfação, 51% dos respondentes afirmam que o serviço prestado coincide com as suas expectativas, 48 % está abaixo ou muito abaixo das suas expectativas (Quadro 12). Pode também observar-se que apenas 1% declaram que o serviço está acima das suas expectativas, o que mostra os baixos níveis de satisfação declarados na questão anterior.

Quadro 12 – Correspondência com as expectativas dos serviços prestados

	Frequência	% Válida
Muito abaixo das expectativas	13	13,0
Abaixo das expectativas	35	35,0
Coincide com as expectativas	51	51,0
Acima das expectativas	1	1,0
Total	100	100,0

Fonte: Output do SPSS

No que concerne á imagem do INSS, a maioria dos inquiridos (53%) tem uma imagem razoável da Segurança Social, no entanto 14% tem uma má imagem de Segurança Social (Quadro 13).

Quadro 13 – Imagem da Segurança Social

	Frequência	% Válida
Muito má	4	4,0
Má	14	14,0
Razoável	53	53,0
Boa	24	24,0
Muito boa	5	5,0
Total	100	100,0

Fonte: Output do SPSS

Para finalizar, a maioria de respondentes (34%) afirma que quando dirige à Segurança Social sai por vezes com os seus assuntos resolvidos, já 20% afirmam que sai com os seus assuntos resolvidos na maior parte das vezes (Quadro 14).

Quadro 14 – Quando se dirige à SS sai com os seus assuntos resolvidos?

Assuntos Resolvidos	Frequência	% Válida
Raramente	7	7,0
Poucas vezes	27	27,0
Por vezes	34	34,0
Na maioria das vezes	20	20,0
Sempre	12	12,0
Total	100	100,0

Fonte: Output do SPSS

5.2.4 Qualidade nos Serviços de Segurança Social

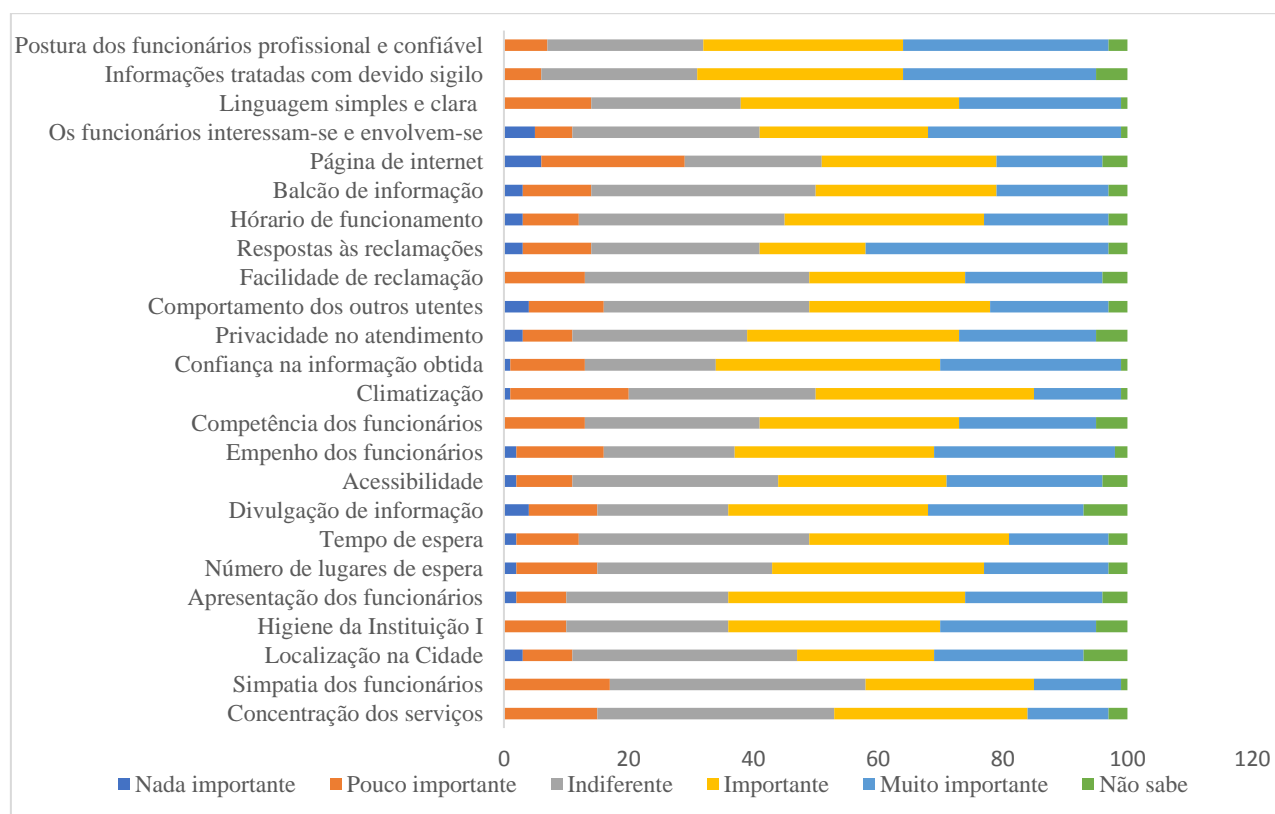
Para compreender melhor as razões da (in)satisfação com os serviços prestados e a sua imagem global, na Parte II do questionário pediu-se aos respondentes que avaliassem a importância para a qualidade de 24 características dos serviços. Pediu-se ainda aos respondentes para avaliarem o desempenho do atendimento de Segurança Social nessas mesmas 24 características (Figura 11).

Como seria expectável, pela análise da Figura 11, verifica-se que os respondentes, no geral, avaliaram de forma positiva (muito importante/importante) os itens de escala, tendo a maioria das questões respondidas caído nos níveis 4 e 5. No que diz respeito ao número de lugares de espera, os inquiridos considera-os “importante”, havendo também uma proporção considerável de indiferentes. Igualmente considerados importantes ou muito importantes são a linguagem simples e clara, a apresentação dos funcionários e a confiança na informação obtida no atendimento, itens com muita relevância para a satisfação dos inquiridos, pois os utentes afirmam que quando se dirigem à Segurança Social nem sempre sai com os seus assuntos resolvidos.

A facilidade de reclamação e a simpatia dos funcionários, entre outros, nomeadamente, o tempo de espera e a concentração dos serviços apresentam grande proporção de indiferentes. A resposta a reclamações apresentadas, as informações confidenciais serem tratadas com devido sigilo, o empenho e a postura dos funcionários profissional e confiável e os funcionários interessarem-se e envolverem-se são os itens

com maior avaliação pelos respondentes, sendo classificados como muito importantes. Este é um aspecto importante, na medida em que a maneira como os funcionários do Instituto lidam com os utentes define muito a qualidade de serviço que o INSS presta.

Figura 11 – Importância dos 24 itens para a qualidade e o desempenho do atendimento da Segurança Social



Fonte: Output do SPSS

5.2.5- Diferenças entre grupos de respondentes

Nesta conjuntura, procurou-se saber-se grupos de pessoas diferentes avaliam os serviços prestados pela segurança social de forma diferente. Para isso testou-se estatisticamente as diferenças entre sexos (teste do qui-quadrado), grupos etários e níveis de habilitações literárias (teste F). Foram testadas diferenças no que concerne à satisfação, expectativas, imagem e importância e avaliação dos atributos da qualidade do serviço.

O Quadro 15 sintetiza informações acerca de diferentes grupos etários na apreciação da avaliação dos serviços prestados pela Segurança Social.

Quadro 15 – Diferença entre grupos etários

		N	Média	Desvio Padrão	Sig.
Divulgação de informação sobre a Instituição I	18-34 anos	37	3,62	1,255	,044
	35-54 anos	27	3,59	1,185	
	Mais de 4 anos	36	4,25	1,180	
	Total	100	3,84	1,237	
Competência dos funcionários I	18-34 anos	37	3,81	1,101	,023
	35-54 anos	27	3,33	1,038	
	Mais de 4 anos	36	4,08	1,025	
	Total	100	3,78	1,088	
Confiança na informação obtida I	18-34 anos	37	3,84	1,143	,010
	35-54 anos	27	3,37	,792	
	Mais de 54 anos	36	4,17	1,000	
	Total	100	3,83	1,045	
Respostas às reclamações apresentadas I	18-34 anos	37	3,65	1,317	,026
	35-54 anos	27	3,59	1,118	
	Mais de 4 anos	36	4,31	1,091	
	Total	100	3,87	1,220	
Os funcionários interessam-se e envolvem-se I	18-34 anos	37	3,86	1,084	,005
	35-54 anos	27	3,19	1,210	
	Mais de 54 anos	36	4,08	,996	
	Total	100	3,76	1,138	
A linguagem simples e clara I	18-34 anos	37	3,62	1,163	,055
	35-54 anos	27	3,52	,849	
	Mais de 54 anos	36	4,08	,937	
	Total	100	3,76	1,026	
As informações tratadas com devido sigilo I	18-34 anos	37	3,95	,970	,039
	35-54 anos	27	3,74	,984	
	Mais de 54 anos	36	4,36	,990	
	Total	100	4,04	1,004	
Empenho dos funcionários D	18-34 anos	37	4,16	1,118	,004
	35-54 anos	27	3,63	,926	
	Mais de 54 anos	36	3,36	,961	
	Total	100	3,73	1,062	
Comportamento dos outros utentes D	18-34 anos	37	2,97	1,213	,034
	35-54 anos	27	3,04	1,018	
	Mais de 4 anos	36	3,61	1,076	
	Total	100	3,22	1,142	

Fonte: Output do SPSS

Relativamente ao sexo e às habilitações literárias foram encontradas muito poucas diferenças significativas (menos de 5% das variáveis testadas), para níveis de significância menores que 5%. Já no que concerne à idade, das 15 variáveis, 7 das quais relativas à importância dos atributos da qualidade de serviço e duas relativas ao desempenho da segurança social nesses atributos mostraram ser significativamente diferentes.

Analisando o Quadro 15 em maior detalhe podemos constatar que os utentes entre os 35 e os 54 anos tendem a achar os atributos listados (principalmente ligados à

qualidade da informação e da comunicação) menos importantes que os utentes mais velhos (os que lhes dão maior importância).

A análise que se segue, visa comparar as diferenças significativas relacionadas com a qualidade de serviço prestados pela Segurança Social e os diferentes tempos de utilização dos serviços (Quadro 16) e regularidade da ida aos serviços da Segurança Social (Quadro 17).

Quadro 16 – Tempo de utilização de Segurança Social

		N	Média	Desvio Padrão	Sig.
Concentração dos serviços I	Há menos de 1 ano	30	3,83	1,053	,025
	Entre 1 a 2 anos	23	3,74	1,010	
	Entre 2 a 3 anos	8	3,13	,354	
	Mais de 3 anos	39	3,21	,951	
	Total	100	3,51	1,000	
Localização na Cidade I	Há menos de 1 ano	30	4,33	1,093	,002
	Entre 1 a 2 anos	23	3,96	,976	
	Entre 2 a 3 anos	8	3,13	,835	
	Mais de 3 anos	39	3,36	1,267	
	Total	100	3,77	1,196	
Página de internet da instituição I	Há menos de 1 ano	30	3,80	1,324	,028
	Entre 1 a 2 anos	23	3,61	1,406	
	Entre 2 a 3 anos	8	3,50	1,195	
	Mais de 3 anos	39	2,92	1,085	
	Total	100	3,39	1,286	
Apresentação dos funcionários D	Há menos de 1 ano	30	3,33	,994	,035
	Entre 1 a 2 anos	23	3,83	,887	
	Entre 2 a 3 anos	8	4,38	,744	
	Mais de 3 anos	39	3,64	,959	
	Total	100	3,65	,968	
Os funcionários interessam-se e envolvem-se D	Há menos de 1 ano	30	3,27	,907	,012
	Entre 1 a 2 anos	23	3,91	,900	
	Entre 2 a 3 anos	8	4,50	,535	
	Mais de 3 anos	39	3,62	1,206	
	Total	100	3,65	1,058	
As informações tratadas com devido sigilo D	Há menos de 1 ano	30	3,37	1,066	,001
	Entre 1 a 2 anos	23	4,57	,788	
	Entre 2 a 3 anos	8	3,75	,707	
	Mais de 3 anos	39	3,87	1,080	
	Total	100	3,87	1,070	

Fonte: Output do SPSS

No que respeita ao tempo de utilização dos serviços pode observar-se que existem diferenças significativas em 6 variáveis, três das quais correspondem a importância de qualidade de serviço e outras 3 relativamente ao desempenho da Segurança Social nesses atributos.

Analisando detalhadamente o Quadro 16, pode afirmar-se que os utentes com menos tempo de utilização de serviço são os que deram maior importância aos atributos

listados, em relação aos utentes que utilizam o serviço de Segurança Social a mais tempo.

Da análise do Quadro 17, constatou-se que os utentes que poucas vezes dirigem à Segurança Social são os que deram maior importância a 24 variáveis ilustradas no quadro. Esta é a característica comportamental que implica mais diferenças significativas ao nível dos itens, tanto na importância para a qualidade como no desempenho da Segurança Social.

Quadro 17 – Regularidade da ida à Segurança Social

		N	Média	Desvio Padrão	Sig.
Nível de satisfação global com os serviços de atendimento da SS	Mais do que 1 vez por mês	5	2,20	1,095	,006
	Cerca de 1 vez por mês	22	2,82	,501	
	Várias vezes ao ano	18	2,50	,618	
	1 vez por ano	20	3,00	,795	
	Menos que 1 vez por ano	35	2,23	,973	
	Total	100	2,56	,845	
Comparação da satisfação actual com a inicial	Mais do que 1 vez por mês	5	2,40	1,342	,004
	Cerca de 1 vez por mês	22	3,50	,740	
	Várias vezes ao ano	18	3,28	,575	
	1 vez por ano	20	3,75	,967	
	Menos que 1 vez por ano	35	2,89	1,132	
	Total	100	3,24	1,006	
Correspondência com as expectativas	Mais do que 1 vez por mês	5	2,00	1,000	,010
	Cerca de 1 vez por mês	22	2,77	,528	
	Várias vezes ao ano	18	2,28	,575	
	1 vez por ano	20	2,60	,681	
	Menos que 1 vez por ano	35	2,17	,785	
	Total	100	2,40	,725	
Que imagem tem da Segurança Social?	Mais do que 1 vez por mês	5	2,40	1,342	,002
	Cerca de 1 vez por mês	22	3,36	,658	
	Várias vezes ao ano	18	3,22	,732	
	1 vez por ano	20	3,55	,945	
	Menos que 1 vez por ano	35	2,77	,731	
	Total	100	3,12	,856	
Quando se dirige à Segurança Social sai com os seus assuntos resolvidos?	Mais do que 1 vez por mês	5	3,00	1,225	,043
	Cerca de 1 vez por mês	22	3,23	1,020	
	Várias vezes ao ano	18	2,78	,943	
	1 vez por ano	20	3,60	1,188	
	Menos que 1 vez por ano	35	2,71	1,100	
	Total	100	3,03	1,114	
Concentração dos serviços I	Mais do que 1 vez por mês	5	2,80	,837	,001
	Cerca de 1 vez por mês	22	3,18	,907	
	Várias vezes ao ano	18	3,11	,758	
	1 vez por ano	20	3,50	,688	
	Menos que 1 vez por ano	35	4,03	1,124	
	Total	100	3,51	1,000	

Simpatia dos funcionários I	Mais do que 1 vez por mês	5	2,80	,837	,017
	Cerca de 1 vez por mês	22	3,41	,959	
	Várias vezes ao ano	18	3,28	,669	
	1 vez por ano	20	3,00	,649	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,80	1,132	
	Total	100	3,41	,965	
Localização na Cidade I	Mais do que 1 vez por mês	5	3,40	1,342	,006
	Cerca de 1 vez por mês	22	3,45	,858	
	Várias vezes ao ano	18	3,22	1,114	
	1 vez por ano	20	3,70	1,261	
	Menos que 1 vez por ano	35	4,34	1,187	
	Total	100	3,77	1,196	
Página de internet da instituição I	Mais do que 1 vez por mês	5	3,40	1,342	,023
	Cerca de 1 vez por mês	22	2,91	1,192	
	Várias vezes ao ano	18	2,94	1,110	
	1 vez por ano	20	4,05	1,395	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,54	1,221	
	Total	100	3,39	1,286	
Apresentação dos funcionários D	Mais do que 1 vez por mês	5	4,00	,707	,001
	Cerca de 1 vez por mês	22	3,95	,844	
	Várias vezes ao ano	18	3,28	,895	
	1 vez por ano	20	4,20	,834	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,29	,987	
	Total	100	3,65	,968	
Número de lugares de espera D	Mais do que 1 vez por mês	5	3,20	,837	,000
	Cerca de 1 vez por mês	22	4,18	,733	
	Várias vezes ao ano	18	3,50	,857	
	1 vez por ano	20	4,20	,696	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,37	,731	
	Total	100	3,73	,839	
Tempo de espera D	Mais do que 1 vez por mês	5	4,20	,837	,008
	Cerca de 1 vez por mês	20	3,95	,887	
	Várias vezes ao ano	18	3,56	,984	
	1 vez por ano	20	4,00	,562	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,31	,796	
	Total	98	3,67	,859	
Divulgação de informação sobre a Instituição D	Mais do que 1 vez por mês	5	3,80	,837	,012
	Cerca de 1 vez por mês	22	3,86	1,082	
	Várias vezes ao ano	18	4,11	1,023	
	1 vez por ano	20	4,10	,718	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,29	,987	
	Total	100	3,75	1,009	
Acessibilidade D	Mais do que 1 vez por mês	5	3,80	1,304	,032
	Cerca de 1 vez por mês	22	3,18	1,181	
	Várias vezes ao ano	18	3,78	,878	
	1 vez por ano	20	3,80	,768	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,14	,845	
	Total	100	3,43	,977	

Competência dos funcionários D	Mais do que 1 vez por mês	5	3,80	1,304	,048
	Cerca de 1 vez por mês	22	3,68	,945	
	Várias vezes ao ano	18	3,94	1,056	
	1 vez por ano	20	3,90	,968	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,20	,964	
	Total	100	3,61	1,024	
Confiança na informação obtida D	Mais do que 1 vez por mês	5	4,20	,837	,009
	Cerca de 1 vez por mês	22	3,86	1,037	
	Várias vezes ao ano	18	4,00	1,029	
	1 vez por ano	20	3,85	1,089	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,14	,944	
	Total	100	3,65	1,058	
Privacidade no atendimento D	Mais do que 1 vez por mês	5	4,00	1,000	,055
	Cerca de 1 vez por mês	22	4,00	,926	
	Várias vezes ao ano	18	3,72	,895	
	1 vez por ano	20	3,70	,923	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,17	1,317	
	Total	100	3,60	1,110	
Facilidade de reclamação D	Mais do que 1 vez por mês	5	4,40	,894	,000
	Cerca de 1 vez por mês	22	4,00	,926	
	Várias vezes ao ano	18	3,72	,958	
	1 vez por ano	20	3,95	1,050	
	Menos que 1 vez por ano	35	2,77	1,060	
	Total	100	3,53	1,141	
Respostas às reclamações apresentadas D	Mais do que 1 vez por mês	5	3,40	1,140	,000
	Cerca de 1 vez por mês	22	3,95	,950	
	Várias vezes ao ano	18	4,11	,900	
	1 vez por ano	20	4,35	,933	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,14	1,033	
	Total	100	3,75	1,077	
Horário de funcionamento D	Mais do que 1 vez por mês	5	3,20	1,304	,014
	Cerca de 1 vez por mês	22	3,82	,958	
	Várias vezes ao ano	18	3,72	,826	
	1 vez por ano	20	4,15	,933	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,23	1,060	
	Total	100	3,63	1,031	
Os funcionários interessam-se e envolvem-se D	Mais do que 1 vez por mês	5	4,60	,548	,003
	Cerca de 1 vez por mês	22	4,00	,873	
	Várias vezes ao ano	18	3,78	1,003	
	1 vez por ano	20	3,80	,696	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,14	1,216	
	Total	100	3,65	1,058	
A linguagem simples e clara D	Mais do que 1 vez por mês	5	3,80	1,304	,007
	Cerca de 1 vez por mês	22	3,77	,973	
	Várias vezes ao ano	18	4,06	,998	
	1 vez por ano	20	3,95	,759	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,14	1,004	
	Total	100	3,64	1,020	

As informações tratadas com devido sigilo D	Mais do que 1 vez por mês	5	4,60	,548	,000
	Cerca de 1 vez por mês	22	4,00	,976	
	Várias vezes ao ano	18	3,67	,907	
	1 vez por ano	20	4,75	,716	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,29	1,045	
	Total	100	3,87	1,070	
A postura dos funcionários profissional e confiável D	Mais do que 1 vez por mês	5	4,00	1,000	,000
	Cerca de 1 vez por mês	22	4,27	,703	
	Várias vezes ao ano	18	4,33	,907	
	1 vez por ano	20	3,90	,718	
	Menos que 1 vez por ano	35	3,31	1,022	
	Total	100	3,86	,964	

Fonte: Output do SPSS

Olhando para as médias dos vários itens pode afirmar-se que as pessoas que vão com maior regularidade à Segurança Social, em geral estão mais satisfeitas com o seu desempenho. Já o padrão na importância para a qualidade dos diferentes itens não é tão evidente.

Para concluir o questionário, perguntou-se aos inquiridos se desejavam acrescentar algum comentário acerca de Segurança Social? A grande maioria (73%) optou por não responder. Os respondentes que deram a sua contribuição gostariam que alguns assuntos importantes para eles fossem solucionados. Entre os comentários feitos destacam-se:

- Que os assuntos a resolver no atendimento demorassem menos tempo.
- Gozar dos benefícios que foram descontados durante a vida activa, como subsídio de férias e Natal, que actualmente como reformado não lhe é atribuído, beneficiando apenas da pensão de reforma.
- Melhorias no atendimento, principalmente aos que apresentam senhas prioritárias.
- A devida atenção aos utentes e o devido esclarecimento no atendimento.
- A Segurança Social deve estar sempre ao serviço da população. É preciso que haja um trabalho de comunicação, divulgação das informações através dos meios de comunicação social, de modo que a população em geral tenha o conhecimento dos factos que se prendem com a reforma e outros assuntos afins.
- Melhoria de pensão para ajudar com o custo de vida.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A motivação de base desta investigação foi o facto de não existir, em São Tomé e Príncipe, preocupação das organizações públicas ou privadas, nas suas práticas de gestão, com a mensuração e avaliação da qualidade dos serviços que prestam aos seus utentes. Em geral, não se conhece a percepção dos utentes relativamente aos serviços e apenas são avaliadas as actividades internas, financeiras e administrativas. Assim sendo, decidiu-se *AVALIAR A SATISFAÇÃO E A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SEGURANÇA SOCIAL EM SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE*.

Neste capítulo detalham-se as etapas mais relevantes que levaram à conclusão deste trabalho, desde os objectivos, a metodologia escolhida e a interpretação dos resultados obtidos. No final, apresentam-se as limitações da investigação e a proposta para o desenvolvimento de trabalhos futuros.

6.1 Resumo da Investigação

O objectivo fulcral da investigação consistiu em avaliar o nível de satisfação dos utentes com os serviços prestados pela Segurança Social em São Tomé e Príncipe, bem como os seus determinantes. São vários os estudos sobre a satisfação e a qualidade de serviços, particularmente de serviços públicos, analisados na literatura. Mas, concretamente em São Tomé e Príncipe a escassez é enorme sobretudo sobre a Segurança Social.

Nesta perspectiva, baseou-se a investigação na revisão da literatura e nos dados primários recolhidos através do questionário estruturado aplicado aos utentes da Segurança Social. No sentido de efectuar o trabalho de campo, recorreu-se à identificação dos factores de satisfação dos utentes de serviços de Segurança Social, baseando-nos, nomeadamente, nos modelos SERVQUAL e SERVPERF e empregando as variáveis imagem e qualidade em conformidade com as cinco dimensões de SERVQUAL para a criação dos itens de avaliação da qualidade.

Em seguida, efectuou-se a análise dos resultados através de estatísticas uni e multivariadas, para atingir objectivo principal da investigação acima referido. Desta forma, atingiu-se na generalidade os objectivos específicos destacados na pesquisa designadamente:

- Fazer uma vasta revisão da literatura para ampliar o nível de conhecimento sobre o sistema de Segurança Social;

- Estudar o conceito de satisfação e dos seus antecedentes, com especial incidência na satisfação com serviços públicos;
- Avaliar modelos e índices de satisfação validados na literatura;
- Seleccionar e adaptar um modelo e índice adequado ao contexto de estudo;
- Avaliar os níveis de satisfação de medir os seus antecedentes numa amostra de utentes dos serviços de Segurança Social em São Tomé e Príncipe;
- Identificar as principais causas de insatisfação com estes serviços;
- Propor acções de melhoria dos serviços, que conduzam ao aumento da satisfação dos utentes

6.2. Conclusões da Investigação

Com base nos resultados da pesquisa, pode afirmar-se que os utentes de Segurança Social são maioritariamente São-tomenses, de sexo feminino, sobretudo jovens solteiros com idade compreendida entre 25 a 34 anos, residentes na capital do país (Água-Grande), grande número com nível académico superior, empregados principalmente na função pública.

A maioria dos utentes usa o serviço da Segurança Social há mais de três anos, sendo observado um número crescente dos mesmos que acederam ao serviço nos últimos anos, deslocando-se à instituição pelo menos uma vez por ano. Os utentes tratam os assuntos ligados à Segurança Social no balcão de atendimento, sendo a pensão de velhice o assunto tratado com maior frequência. De uma forma geral os utentes estão satisfeitos com os serviços prestados pela Segurança Social, mas alegam que nada mudou no nível de satisfação em comparação com a primeira vinda à Segurança Social. Ainda assim os serviços prestados vão de encontro as expectativas dos utentes, que têm uma imagem razoável da instituição, afirmando a maioria sair, por vezes, com seus assuntos resolvidos.

Relativamente à avaliação que os utentes fazem da qualidade do serviço prestado estes consideram de forma positiva o número de lugares de espera, a linguagem simples e clara, a apresentação dos funcionários e a confiança na informação obtida no atendimento. Contudo é de considerar também que muitos utentes se manifestam indiferentes aos itens avaliados e outros afirmam que quando se dirigem à Segurança Social nem sempre saem com os seus assuntos resolvidos. A facilidade de reclamação e a simpatia dos funcionários, entre outros, nomeadamente, o tempo de espera e a

concentração dos serviços apresentam grande proporção de indiferentes, ou seja, os respondentes não dão muita importância a estas variáveis.

A resposta a reclamações apresentadas, as informações confidenciais serem tratadas com devido sigilo, o empenho e a postura dos funcionários profissional e confiável e os funcionários interessarem-se e envolverem-se são os itens com melhor avaliação pelos respondentes, sendo classificados como “muito importante”. Este é um aspecto saliente, na medida em que a maneira como os funcionários lidam com os utentes define muito a qualidade de serviço que a instituição presta.

Embora fosse expectável que pessoas com características diferentes avaliassem os serviços prestados pela Segurança Social de forma diferente, concluiu-se existirem poucas diferenças significativas entre sexos, grupos etários e níveis de habilitações literárias relativamente à satisfação, imagem, expectativas e importância e avaliação dos atributos da qualidade de serviço. Ainda assim, os utentes mais velhos dão maior importância aos atributos qualidade da informação e da comunicação em relação aos que têm idade compreendida entre 35 e os 54 anos.

As variáveis comportamentais, tempo de utilização e regularidade da ida aos serviços da Segurança Social, mostram ter diferenças estatísticas mais relevantes. Os utentes com menos tempo de utilização de serviço são os que dão maior importância aos atributos considerados, e os que poucas se vezes dirigem à Segurança Social são os que dão maior importância a esses atributos. Por fim, em geral os utentes que vão à segurança social com mais frequência tendem a avaliar melhor a sua qualidade.

Finalmente, de referir a importância dos resultados obtidos nesta investigação, quer do ponto de vista académico e científico quer do ponto de vista institucional. No primeiro pela escassez de estudo desta temática em São Tomé e Príncipe, no segundo pela aplicabilidade dos resultados encontrados para a Segurança Social melhorar a satisfação dos seus utentes, no sentido de dar respostas aos desafios actuais e corresponder de forma mais aproximada as expectativas dos utentes. Acresce a importância da utilidade do instrumento desenvolvido para avaliação da satisfação e qualidade dos serviços de Segurança Social, o qual poderá eventualmente vir a ser a base para a criação de um instrumento a usar para medição da satisfação e da qualidade dos serviços, de uma forma sistemática e continuada.

6.3 Limitações do Estudo

Durante elaboração deste trabalho foram surgindo alguns entraves que condicionaram a sua elaboração.

As dificuldades, ocorridas durante o trabalho decorrem da falta de experiência de investigação no País e a pouca presença física por parte da orientadora pelo facto da mesma residir em Portugal e o orientando em São Tomé e Príncipe. Acresce a dificuldade na recolha de informação através do método de sondagem pelo facto de os São-tomenses não estarem familiarizados com este tipo de método e manifestarem pouca vontade no preenchimento do questionário.

Uma outra debilidade relaciona-se com a escolha da metodologia de investigação e a inevitável selecção, no contexto de São Tomé e Príncipe, de uma amostra não probabilística por conveniência, que não permite a extrapolação, com um grau razoável de confiança, das conclusões obtidas para o resto do Universo de utentes de serviço público.

Outra limitação foi alguma dificuldade de interpretação das questões por parte dos respondentes, por falta de experiência, receio, falta de tempo ou estranheza. O acesso a alguma bibliografia científica foi outra dificuldade encontrada, mas ultrapassada com o apoio da orientadora.

Em suma, esta tese não deve ser vista como um projecto de investigação concluído, mas antes como uma etapa que deverá ser melhorada em estudos posteriores, até porque o seu valor decorre não somente do seu contributo para o conhecimento, mas também das portas que abre para futuras evoluções da investigação.

6.4 Sugestões de Estudos Futuros

É expectável que este trabalho venha ser valioso para futuras investigações em São Tomé e Príncipe e para um aprofundado e rico conhecimento sobre a satisfação e a qualidade de serviços, com contributos quer ao nível académico, quer estatal.

Para além de servir como um orientador para as possíveis investigações ligadas à área, deste trabalho retiram-se algumas pista para estudos futuros, algumas das quais tendente a ultrapassar as limitações anteriormente apresentadas.

Assim uma primeira sugestão passa por alargar a temática de investigação a uma amostra mais abrangente, se possível aleatória, e a um maior campo de acção, ou seja, a todo o território do País.

Investigar os factores influenciadores da insatisfação dos utentes e as suas necessidades específicas, com base em estudos qualitativos poderá ser também uma investigação interessante, tendo em atenção os comentários feitos na questão aberta do questionário.

A elaboração de um estudo sobre as estratégias adoptadas no atendimento das instituições públicas/privadas prestadoras dos serviços, com o objectivo de avaliar a eficácia das diferentes estratégias em termos de satisfação dos clientes e sugerir acções para o aumento da qualidade dos serviços, é outras das sugestões de estudos futuros.

Seria proveitoso ainda que existisse uma cooperação entre instâncias académicas e institucionais, como forma de dar respostas a problemas reais pela via da investigação orientada ao utente, e realizada em contexto institucional.

BIBLIOGRAFIA

- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing Research*, John Wiley & Sons. Inc. New York.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58 (3), 53-66.
- Assembleia Nacional (1990). Diário da República. Decreto-Lei: Criação de Estatuto Orgânico do INSS. São Tomé e Príncipe.
- Assembleia Nacional (2004). Diário da República Nº 11 – 4 de Novembro. São Tomé e Príncipe.
- Asubonteng, P. K. J. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *Journal of Services Marketing*, Vol. 10 Issue: 6, 62-81.
- Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24(3), 253–268.
- Barnlund, D. (1978). *Comunicação interpessoal. Fundamentos teóricos da comunicação humana-teorias de comunicação interpessoal*. Tradução Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: ZAHAR Editores.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, 17(4), 375-384.
- Boone, L.E., & Kurtz, D.L. (1998). *Marketing Contemporâneo*, 8 ed. Rio de Janeiro: LTC-SA.
- Boschetti, I. (2007). Seguridade social na América Latina após o dilúvio neoliberal. *Observatório da Cidadania*, 91-98.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, Vol. 30 Issue: 1, 8-32.
- Carvalho, C. S. (2008). *A Qualidade de Serviço Público: O Caso da Loja do Cidadão*. Tese de Doutoramento em Ciências Empresariais, Universidade do Porto, Portugal.
- Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, Issue 3, 55-68.
- Deming, W. E. (1986). *Out of crisis*, Centre for Advanced Engineering Study. Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, MA.
- Fornell, C.; Johnson, M.; Anderson, E.; Cha, J. & Bryant, B. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings”. *Journal of Marketing*, Vol. 60, p.7 – 18.
- Freitas, A. L. P., Bolsanello, F. M. C., & Viana, N. R. N. G. (2008). Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. *Ciência da Informação*, 37 88–102 (2008).

- Garvin, D. A. (1988). *Managing Quality*, New York: Free Press.
- Gianesi, I. G., & Corrêa, H. L. (1994). *Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente*. São Paulo, Atlas.
- Grönroos, C. (1982). An applied service marketing theory. *European Journal of Marketing*, 16(7), 30-41.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gronroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service. *Review of Business*, 9(3), 10.
- Grönroos, C. (2001). The perceived service quality concept—a mistake?. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(3), 150-152.
- Homburg, C., & Giering, A. (2001). Personal characteristics as moderators of the relationship between customer satisfaction and loyalty—an empirical analysis. *Psychology & Marketing*, 18(1), 43-66.
- Huete, L. M., Serrano, J., Soler, I., Ramos, P. T., Carvalho, A. R., & Galhardo, A. J. (1998). *Serviços & lucro*. Edições AESE.
- INSS (2003). *Evolução Histórica de Segurança Social em São Tomé e Príncipe*. São Tomé e Príncipe.
- INSS (2015). *A segurança social no mundo: origem e concepções mais conhecidas*. São Tomé e Príncipe.
- INSS (2015). *Acção de Formação dos Candidatos a Inspectores da Segurança Social*. São Tomé e Príncipe.
- Ishikawa, K. (1986). *TQC-Total Quality Control: estratégia e administração da qualidade*. São Paulo, IMC Internacional Sistemas Educativos.
- Johnson, M. D., Anderson, E. W., & Fornell, C. (1995). Rational and adaptive performance expectations in a customer satisfaction framework. *Journal of Consumer Research*, 21(4), 695-707.
- Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L., & Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of Economic Psychology*, Vol. 22(2), p.217-245.
- Jones, M. A., Mothersbaugh, D. L., & Beatty, S. E. (2000). Switching barriers and repurchase intentions in services. *Journal of Retailing*, 76(2), 259-274.
- Juran, J. M., & De Feo, J. A. (2010). *Juran's Quality Handbook - The complete guide to performance excellence*. 6ª ed. USA: The McGraw-Hill Company
- Kotler, P. (1999). *Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados*. São Paulo: Futura.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2003). *Princípios de Marketing*. 9ª ed., São Paulo: Prentice Hall.

- Lage, L. M. de S. (2008). *Qualidade e Satisfação nos Serviços Públicos: O Caso de uma Empresa Municipal - EMARVR*. Tese de Mestrado, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.
- Lakatos, E. M., & de Andrade Marconi, M. (1991). *Metodologia Científica*. São Paulo: Atlas.
- Las Casas, A. L. (2002). *Marketing de Serviços*. 3ª ed. São Paulo: Atlas.
- Levitt, T. (1990). *A Imaginação do Marketing*, 2ª ed., São Paulo: Atlas.
- Lehtien U., & Lehtien, JR (1982). *Service Quality: A Study of Quality Dimensions. Research Report*. Helsinki, Finland: Service Management Institute.
- Lopes, C. M. (2009). *Avaliação da Qualidade de Serviço: O Caso de uma Instituição de Ensino Superior*. Tese de Mestrado, Universidade Fernando Pessoa.
- Lovelock, C. (2001). *Serviços: marketing e gestão*. São Paulo: Saraiva.
- Maia, M. A., & Ana Maria Brites Kankura Salazar, P. M. G. R. (1999). A Adequação Dos Modelos Servqual e Servperf na Medição da Qualidade de Serviço: O Caso RarImobiliária. *Conocimiento, Innovación y Emprendedores: Camino Al Futuro*, 1802–1813.
- Malhotra, N. K. (2001). *Pesquisa de Marketing - uma Orientação Aplicada*, 3ª ed., Porto Alegre: Bookman.
- Mendes, F. R. (2016). *Segurança Social: O Futuro Hipotecado*. Lisboa, Portugal: Editora, Guide Design.
- Mendonça, A. R. (2017). *Determinantes da Satisfação dos Clientes com os Serviços Bancários: Uma Aplicação ao BNU Timor-CGD em Díli, Timor-Leste*. Tese de Mestrado. Universidade Nacional de Timor Lorosae.
- Mesa-Lago, C. (1978). *Social Security in Latin America: Pressure Groups, Stratification, and Inequality*. Estados Unidos: University of Pittsburg Press.
- Miguel, P.A.C., & Salomi, G.E. (2004). Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. *Revista Produção*, 14, 12–30.
- Miranda, C. M. (2007). *Qualidade do serviço e satisfação do cliente o caso Vodafone*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Católica Portuguesa Centro Regional do Porto.
- Nickels, W. & Wood, M. (1999). *Marketing: relacionamentos, qualidade e valor*. Rio de Janeiro: LTC.
- Organização Internacional de Trabalho (2013). *Governança dos Regimes de Segurança Social: Um Manual para Membros dos Conselhos de Administração*. 2ª ed, Turin: OIT
- Oliver, M. (2015). A proteção social pode fazer a África avançar ainda mais. *Conversas sobre África*. São Paulo: Instituto Lula
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4_suppl1), 33-44.

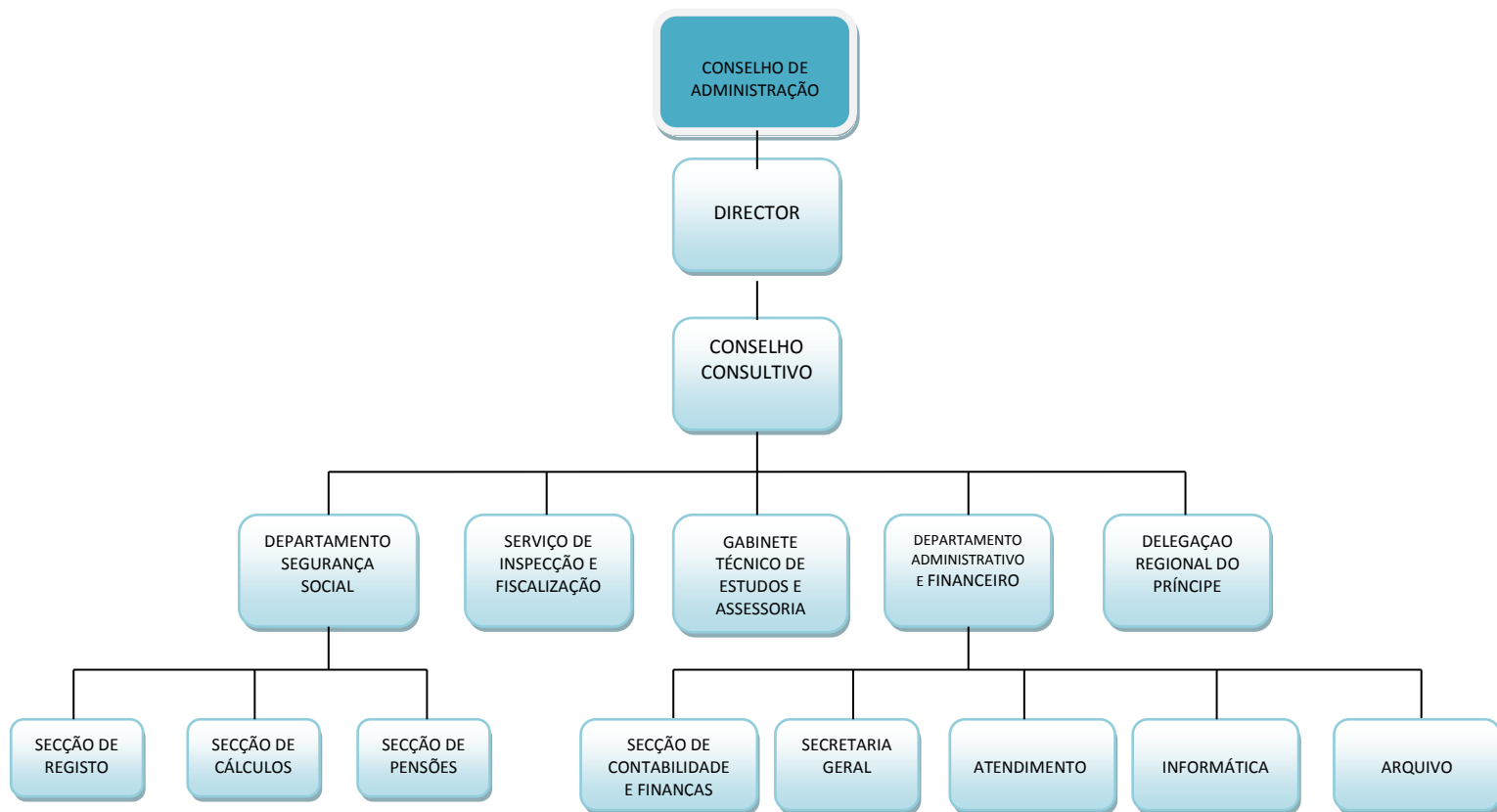
- Paquete, K.K.V. (2017). *Sustentabilidade das Pensões em São Tomé e Príncipe*. Dissertação de Mestrado, ISCTE-IUL.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Pride, W.M. & Ferrel, O.C. (2001). *Marketing: conceitos e estratégias*. Rio de Janeiro: LTC.
- Pires, A. (2016). *Sistemas de Gestão da Qualidade. Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria e Serviços*. 2ª ed. Revista e Actualizada, Lisboa: Edições Sílabo Lda.
- Rossi, C.A.V., & Slongo, L.A. (1997). Pesquisa de satisfação de clientes. *Anais do 21º ENANPAD*, Rio de Janeiro.
- Salgado, S. (2000). O Marketing e a Qualidade. In *Os Horizontes de Marketing*, 85 – 113, Lisboa: Editorial Verbo
- Santos, V.S. (2017). Condições atuais de proteção social. *CEIRI News*. Retrieved from: <https://jornal.ceiri.com.br/condicoes-atuais-de-protecao-social-na-africa/>, 14 de Junho de 2018.
- Saraiva, M. & Teixeira, A. (2010). *A qualidade numa perspectiva multi e interdisciplinar*. Edições Sílabo, Lisboa.
- Silva, S. A. (2009). *Satisfação e Qualidade como Factor de Vantagem Competitiva dos Serviços de Call Center: Criação e Validade de um Instrumento de Medição da Satisfação dos Consumidores*. Dissertação de Mestrado em Gestão, Universidade de Évora, Portugal.
- Téboul, J. (1999). *A era dos serviços: uma nova abordagem de gerenciamento*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Tribus, M. (1990). *The application of quality management principles in education at Mt. Edgumbe High School*, Sitka, Alaska. ERIC Clearinghouse.
- Vavra, T.G. (1996). *Marketing de Relacionamento*. São Paulo: Atlas
- Vilares, M.J., Coelho, P.S. (2005). *Satisfação e lealdade do cliente: metodologias de avaliação, gestão e análise*. Lisboa: Escolar Editora
- Woodruff, R. B. (1997). Customer value: the next source for competitive advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), 139.
- Whiteley, R. (1999). *A empresa totalmente voltada para o cliente*. Rio de Janeiro: Campus.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M.J., (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. New York, USA: McGraw-Hill Education

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering service quality: balancing customers perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

Zimmermann, C., & Andrade, F. (2009). Systems of social protection and the Public System of Social Assistance-SUAS: analysis of a system under construction. *Emancipação*, 8(1), 65–78.

ANEXO 1 – ORGANIGRAMA DO INSTITUTO NACIONAL DE SEGURANÇA SOCIAL

Organigrama do Instituto Nacional de Segurança Social



ANEXO 2 – QUESTIONÁRIO APLICADO

QUESTIONÁRIO

Este questionário faz parte de um estudo do Mestrado em Gestão, especialização em Marketing da Universidade de Évora, que visa avaliar a “*Satisfação e Qualidade dos Serviços prestados pela Segurança Social em São Tomé e Príncipe*”, do ponto de vista dos utentes.

As suas opiniões serão muito úteis e do maior interesse para o nosso trabalho.

Gostaríamos de salientar que não existem respostas certas ou erradas às perguntas deste questionário.

Estamos interessados acima de tudo, na sua experiência e opiniões.

As suas respostas serão tratadas confidencialmente e o seu anonimato será sempre mantido. Todos os dados serão tratados e divulgados de forma agregada.

O questionário leva cerca de 10 minutos a preencher.

Muito obrigado pela sua colaboração.

Segurança Social

Instituto Nacional de Segurança Social é um sistema que pretende assegurar direitos básicos dos cidadãos e a igualdade de oportunidades, bem como, promover o bem-estar e a coesão social para todos os cidadãos São-tomenses ou estrangeiros que exerçam actividade profissional ou residam no território.

Com base nesta informação por favor responda às questões que lhe apresentamos em seguida:

Parte I- Serviços de Segurança Social

Há quanto tempo utiliza os serviços de Segurança Social?

Há menos de 1 ano ☐

Entre 1 ou 2 anos ☐

Entre 2 ou 3 anos ☐

Mais de 3 anos ☐

Com que regularidade vem à Segurança Social?

Mais do que 1 vez por mês ☐

Cerca de uma vez por mês ☐

Menos que uma vez por mês, mas várias vezes ao ano ☐

1 vez por ano ☐

Menos que uma vez por ano ☐

Trata todos os assuntos ligados à Segurança Social no balcão do atendimento da Segurança Social?

Sim ☐

Não ☐

Se não,

Onde mais? _____

Porque veio à Segurança Social?

Pensão Velhice ☐

Pensão Sobrevivência ☐

Pensão Invalidez ☐

Subsídio de Maternidade ☐

Subsídio de Doença ☐

Subsídio de Funeral ☐

Certidão negativa de Dívida ☐

Declaração ☐

Outros R: _____

Qual o seu nível de satisfação global com os serviços prestados pelo atendimento de Segurança Social?

Totalmente insatisfeito ☐

Insatisfeito ☐

Satisfeito ☐

Muito satisfeito ☐

Totalmente satisfeito ☐

Comparando a sua satisfação actual com os serviços da segurança social com a que sentia quando começou a vir cá, acha que ela é agora?

Muito pior ☐

Um pouco pior ☐

Igual ☐

Um pouco melhor ☐

Muito melhor ☐

Os serviços prestados correspondem às suas expectativas?

Está muito abaixo das minhas expectativas ☐

Está abaixo das minhas expectativas ☐

Coincide com as minhas expectativas ☐

Está acima das minhas expectativas ☐

Está muito acima das minhas expectativas ☐

Que imagem tem da Segurança Social?

Muito má	<input type="checkbox"/>
Má	<input type="checkbox"/>
Razoável	<input type="checkbox"/>
Boa	<input type="checkbox"/>
Muito boa	<input type="checkbox"/>

Quando se dirige à Segurança Social sai com os seus assuntos resolvidos?

Raramente	<input type="checkbox"/>
Poucas vezes	<input type="checkbox"/>
Por vezes	<input type="checkbox"/>
Na maior parte das vezes	<input type="checkbox"/>
Sempre	<input type="checkbox"/>

PARTE II- Importância/Desempenho

Classifique numa escala de 1 a 6 os seguintes itens em termos da importância que têm para si para que considere que o serviço prestado tem qualidade.

Em seguida classifique o desempenho dos serviços da segurança social nos mesmos itens

Muito baixo/Nada importante	1
Baixo/Pouco importante	2
Aceitável/Indiferente	3
Bom/Importante	4
Muito bom/Muito importante	5
Não sabe/Não responde	6

	QUESTÕES	IMPORTÂNCIA PARA QUALIDADE						DESEMPENHO DA SEGURANÇA SOCIAL					
A	Concentração dos serviços	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
B	Simpatia dos funcionários de atendimento	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
C	Localização na cidade	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
D	Higiene da Instituição	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
E	Apresentação dos funcionários no atendimento	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
F	Número de lugares de espera	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
G	Tempo de espera	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
H	Divulgação de informação sobre a Instituição	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
I	Acessibilidade	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
J	Empenho dos funcionários do atendimento em resolver os assuntos	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
K	Competência dos funcionários do atendimento	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
L	Climatização	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
M	Confiança na informação obtida no atendimento	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
N	Privacidade no atendimento	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
O	Comportamento dos outros utentes no atendimento	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
P	Facilidade de reclamação	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Q	Respostas às reclamações apresentadas	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
R	Hórrario de funcionamento	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
S	Balcão de informação	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
T	Página de internet da instituição	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
U	Os funcionários(as) se interessam sinceramente pelo seu problema e se envolvam na resolução	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
V	A linguagem utilizada seja simples e clara	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

w	As informações confidenciais sejam tratadas com devido sigilo	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
W	A postura dos funcionários(as) seja profissional e confiável	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

Deseja acrescentar algum comentário acerca de Segurança Social?

PARTE III- INFORMAÇÕES DEMOGRÁFICAS

Apresentam-se em seguida algumas perguntas sobre si, que servirão apenas para fins estatísticos. As suas respostas são confidenciais e os dados serão tratados apenas de forma agregada.

Por favor assinale a sua resposta com uma **cruz (X)**

Nacionalidade _____

Residência/Distrito

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| Água-Grande | <input type="checkbox"/> |
| Caué | <input type="checkbox"/> |
| Cantagalo | <input type="checkbox"/> |
| Lobata | <input type="checkbox"/> |
| Lembá | <input type="checkbox"/> |
| Mé-Zochi | <input type="checkbox"/> |
| Região A. Príncipe | <input type="checkbox"/> |

Sexo

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Feminino | <input type="checkbox"/> |
| Masculino | <input type="checkbox"/> |

Estado Civil:

- | | |
|----------------|--------------------------|
| Solteiro | <input type="checkbox"/> |
| Casado | <input type="checkbox"/> |
| União de Facto | <input type="checkbox"/> |
| Divorciado | <input type="checkbox"/> |
| Viúvo | <input type="checkbox"/> |

Idade

Menos de 18 anos

18 a 24 anos

25 a 34 anos

35 a 44 anos

45 a 54 anos

55 a 64 anos

Mais de 64 anos

☐☐☐☐☐☐☐**Profissão**

Estudante

Funcionário Público

Funcionário Empresa Privada

Trabalhador por Conta Própria

Empresário

Reformado/Pensionista

Desempregado

Empregada Doméstica

Doméstica

Outro

Qual _____

☐☐☐☐☐☐☐☐☐**Habilitação Literária**

Não frequentou a escola

Ensino Primário

Ensino preparatório

Ensino Secundário

Médio/Profissionalizante

Licenciatura

Pós Graduação/Mestrado

Doutoramento

☐☐☐☐☐☐☐☐**FIM****Muito obrigado pela sua participação.**

Joazhifel Sousa Pontes